

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**TINJAUAN HUKUM TERHADAP GANTI KERUGIAN KEPADA
DRIVER GO-FOOD MENGENAI PEMBATALAN
ORDERAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN
DI WILAYAH PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
(SH) Di Jurusan Ilmu Hukum pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas
Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Oleh :

DWI AYUNING BIJAKSANI
NIM. 11527201604

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU-PEKANBARU
1441 H/2019 M**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN

Skripsi ini berjudul **“Tijauan Hukum Terhadap Ganti Kerugian Kepada Driver GoFood Mengenai Pembatalan Orderan Sepihak Oleh Konsumen Di Wilayah Pekanbaru”**

Nama : Dwi Ayuning Bijaksana

NIM : 11527201604

Program Studi : Ilmu Hukum

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 10 Desember 2019

Pembimbing Skripsi

BASIR, SHI, MH

NIK. 130217026

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul *TINJUAN HUKUM TERHADAP GANTI KERUGIAN KEPADA DRIVER GO FOO MENGENAI PEMBATALAN ORDERAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN DI WILAYAH PEKANBARU*, yang ditulis oleh :

Nama : **Dwi Ayuning Bijaksana**
 NIM : 11527201604
 Program Studi : Ilmu Hukum

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Senin, 06 Januari 2020
 Waktu : 08.00 WIB
 Tempat : Ruang Peradilan Semu Fakultas Syariah dan Hukum

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 10 Januari 2020 M
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Firdaus, SH., MH

Sekretaris
Hellen Last Fitriani, SH., MH

Penguji I
Nur Hidayat, SH., MH

Penguji II
H. Mhd. Kastulani, SH., MH

Mengetahui :
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag
 NIP. 19580712 198603 1 005

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Dalam skripsi ini penulis mengambil judul **“Tinjauan Hukum Terhadap Ganti Kerugian Kepada Driver GoFood Mengenai Pembatalan Orderan Sepihak Oleh Konsumen Di Wilayah Pekanbaru”**.

Jasa transportasi secara *online* melalui aplikasi dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan transportasi yang dapat dilakukan secara *online*. salah satunya adalah PT. Gojek, dari awal berdiri sampai pada saat ini banyak hal yang merugikan *driver* Gojek dengan adanya pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen itu sendiri. Pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen dapat diganti oleh pihak Gojek dengan syarat-syarat dan bukti-bukti yang ada, dalam pengajuan ganti kerugian ini membutuhkan proses 30 hari kerja lamanya atau paling cepat 14 hari kerja. Pembatalan sepihak oleh konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yaitu terdapat ketidaksesuaian antara teori dan praktik di lapangan. Sebagaimana dijelaskan pada Pasal 5 tentang Kewajiban Konsumen dan pada Pasal 6 tentang Hak Pelaku Usaha dan diikuti dengan peraturan yang dikeluarkan oleh PT. Gojek Indonesia.

Adapun yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana tinjauan hukum terhadap ganti kerugian kepada *driver* GoFood terhadap pembatalan orderan sepihak oleh konsumen dan Bagaimana pertanggung jawaban PT. GOJEK terhadap kerugian akibat pembatalan orderan sepihak oleh konsumen kepada *drivernya*. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui tinjauan hukum terhadap ganti kerugian kepada *driver* GoFood mengenai pembatalan orderan sepihak oleh konsumen di wilayah Pekanbaru dan Untuk mengetahui pertanggung jawaban PT. GOJEK terhadap kerugian akibat pembatalan orderan sepihak oleh konsumen kepada *drivernya*.

Penelitian sosiologis hukum dengan cara melakukan survei langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data primer dan sekunder yang dapat langsung dari responden melalui wawancara untuk di jadikan data atau informasi sebagai bahan dalam penulisan penelitian. Penelitian ini merupakan *Insidental Sampling* adalah siapapun orangnya yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dengan catatan bahwa peneliti melihat orang tersebut layak digunakan sebagai sumber data. Metode dalam pengumpulan data adalah obsevasi, wawancara, dan kajian pustaka.

Hasil penelitian bahwa belum ada payung hukum yang melindungi dan menjamin keamanan para *driver* apabila terjadinya kerugian-kerugian ekonomi yang mereka alami dan belum ada perlindungan hukum apabila terjadinya kecelakaan pada *driver*. Akibat terjadinya pembatalan orderan makanan yang dilakukan kosumen kepada *driver* yaitu uang yang telah dibayarkan oleh *driver* kepada restoran itu hangus, rugi dalam waktu perjalanan dan menunggu respon dari konsumen saat makanan sudah siap di antar, rugi dalam hal bahan bakar motor yang dikeluarkan pada saat proses pengantaran dan pembelian makanan. Jika terjadinya pembatalan itu dapat mengakibatkan putusya hubungan mitra antara *driver* dan PT. Gojek. Proses penggantian kerugian ini dapat dilakukan PT. Gojek apabila *driver* dapat menunjukkan syarat dan bukti-bukti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb...

Alhamdulillah rabbil alamin, Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT. Atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam kegelapan hingga ke alam yang penuh naungan panji-panji Islam yang disinari oleh Al-Qur'an dan Sunnah. Dan semoga kita mendapat syafaat dari Beliau kelak di hari kiamat. Aamiin.

Skripsi ini disusun sebagai persyaratan akademik untuk mengikuti kurikulum pada Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam penelitian ini penulis membahas tentang **"Tinjauan Hukum Terhadap Ganti Kerugian Kepada Driver Go-Food Mengenai Pembatalan Orderan Sepihak Oleh Konsumen Di Wilayah Pekanbaru"**.

Ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, motivasi dan informasi selama penyelesaian laporan ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud dengan baik tanpa adanya bantuan dari semua pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

Untuk Ayahanda Suyanto dan Ibunda Winarty, Kakanda Gilang Ramadhan S.Kom dan Adinda Nada Fajria Salsabila terimakasih atas segala cinta dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kasih yang senantiasa terucap dalam do'amu. Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan dan umur panjang serta bermanfaat. Sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah dengan baik. Amin ya Robbal 'Alamin.

Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S. Ag, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Bapak Dr. Drs. H. Hajar, M. Ag selaku Dekan dan Bapak Dr. Drs. Heri Sunandar, MCL selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Wahidin, M. Ag selaku Wakil dekan II, dan Bapak Dr. Maghfirah, MA selaku Wakil Dekan III Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang bersedia mempermudah penulisan dalam penulisan skripsi.

4. Bapak Firdaus, SH, MH selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum dan Bapak Muslim, S.Ag, SH, M.Hum. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

5. Bapak Dra Nurlaili,.M.Pd selaku Dosen Penasehat Akademik penulis yang selalu memberi nasehat kepada penulis saat menjalani perkuliahan.

Bapak Basir, SHI, MH selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan tugas akhir.

Bapak/Ibu pegawai perpustakaan Fakultas Syariah dan Hukum serta Bapak Kepala perpustakaan AL-Jamiah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, terima kasih atas pinjaman buku sebagai referensi bagi penulis.

Seluruh Dosen Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak berjasa memberikan sumbangan pemikiran demi kemajuan wawasan pengetahuan penulis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepada semua sahabat-sahabatku Bacow squad, Muhammad Tegar Siregar, Tiva Chairun Nisa, Jihan Fauziah, Yuli Piana Dewi, Maretta Paula Karin dan keluarga besar kelas IH C yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.

Terkhusus untuk Ari Setiawan yang selalu memberi motivasi dan dukungannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga Allah SWT membalas semuanya, Aamiin.

Harapan dari penulis adalah semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Kritik dan saran yang bersifat konstruktif atas segala kekurangan dalam skripsi ini sangat penulis harapkan.

Pekanbaru, November 2019

Penulis

DWI AYUNING BIJAKSANI
NIM. 11527201604

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar isi	v
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tinjauan Dan Manfaat Penelitian.....	11
E. Metode Penelitian	12
F. Sistematika Penulisan.....	16

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Profil Pekanbaru	17
B. PT GO-JEK INDONESIA.....	24

BAB III TINJAUAN TEORITIS

A. Perdagangan Jasa.....	33
B. Tinjauan Umum Tentang Ojek.....	37
C. Aspek Hukum Perjanjian.....	41
D. Ganti Kerugian dalam Hukum Perdata.....	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tinjauan hukum terhadap ganti kerugian kepada driver GoFood mengenai pembatalan orderan sepihak oleh konsumen.....	53
B. Pertanggung jawaban PT. GOJEK terhadap kerugian akibat pembatalan orderan sepihak oleh konsumen kepada driver ...	63



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

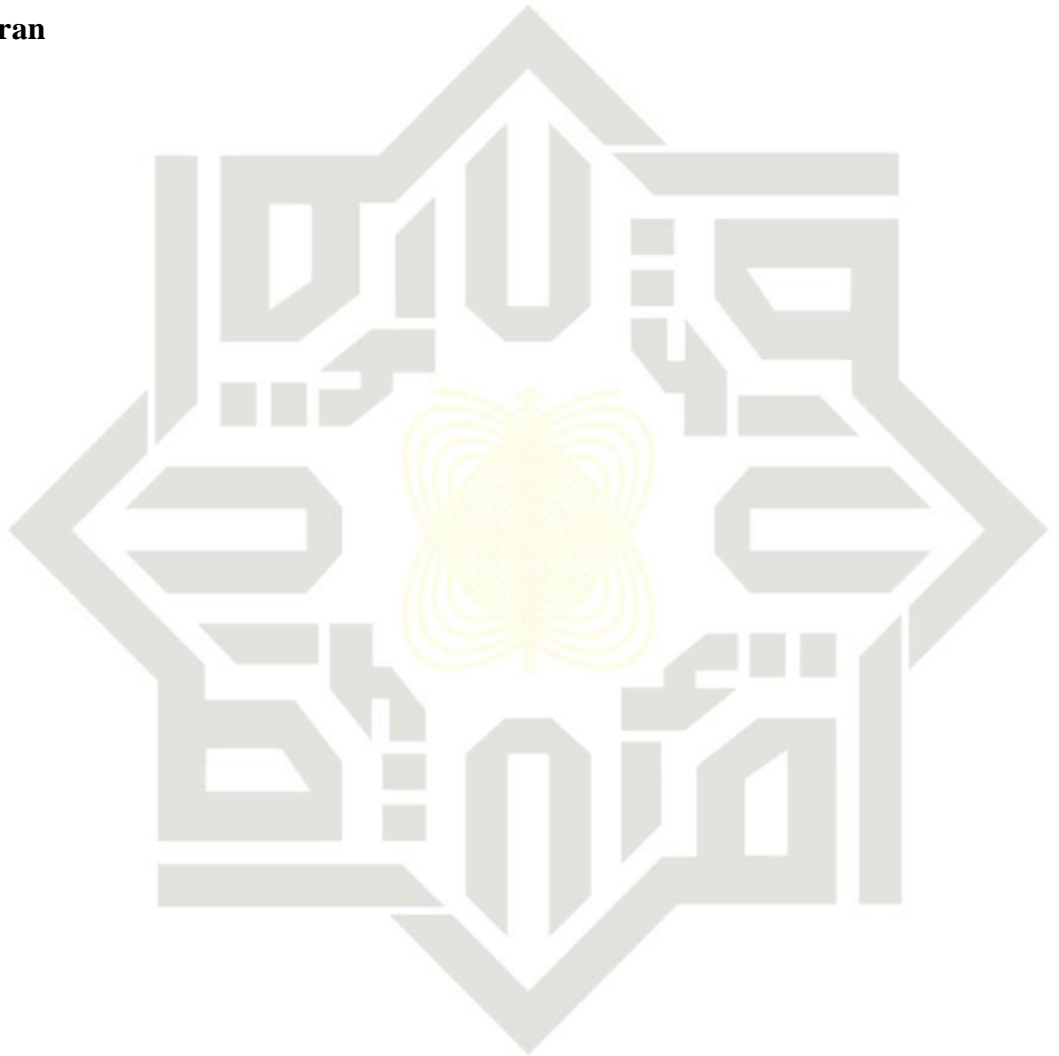
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	71
B. Saran	72

Daftar Pustaka

Daftar Lampiran



UIN SUSKA RIAU

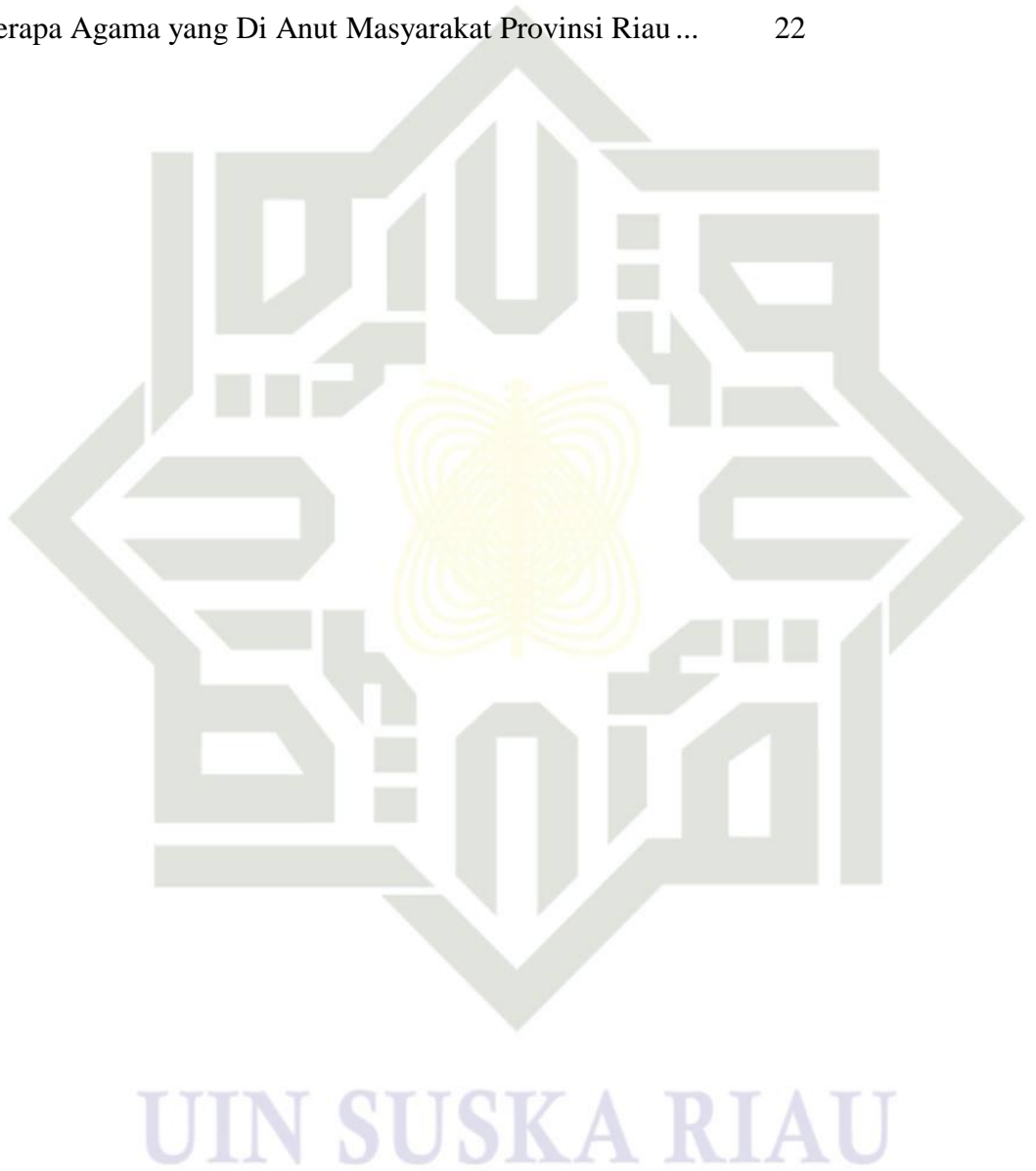


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel. 1.1 Populasi dan Sampel	15
Tabel. 2.1 Jarak Ibukota ke Kota Sekitarnya.....	21
Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Di Provinsi Riau.....	22
Tabel 2.3 Beberapa Agama yang Di Anut Masyarakat Provinsi Riau ...	22

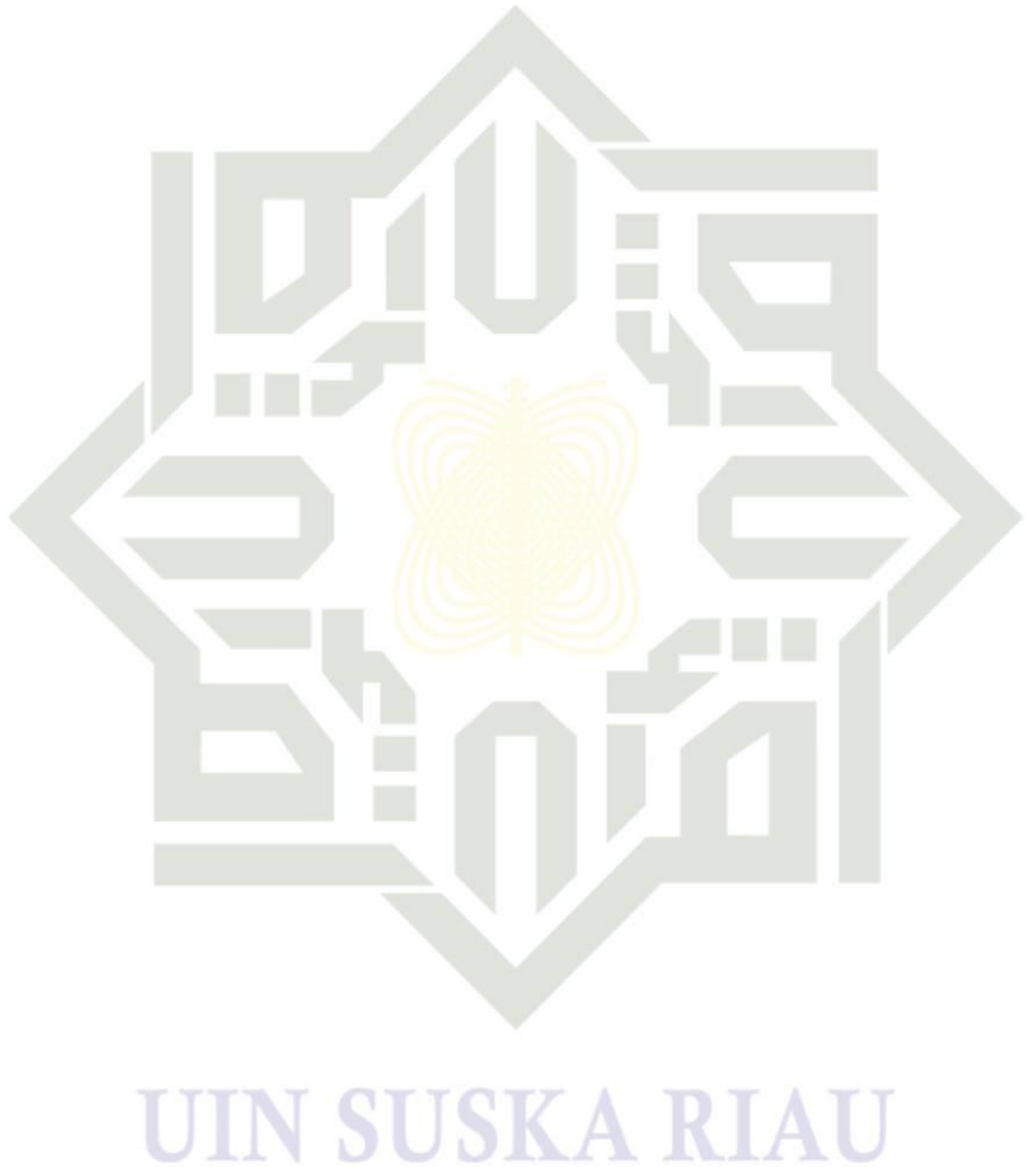


DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT. Gojek Indonesia.....	28
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Gojek Indonesia	29
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Cabang.....	29

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Di Indonesia ada beberapa alat transportasi yang digunakan, transportasi darat, laut dan udara. Penyediaan jasa-jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ada kaitannya dengan permintaan akan jasa transportasi secara menyeluruh. Tiap moda transportasi mempunyai sifat, karakteristik dan aspek teknis yang berlain, yang akan mempengaruhi jasa-jasa angkutan yang ditawarkan oleh pengangkutan.¹

Kemajuan teknologi merupakan sebuah keniscayaan yang mau tidak mau harus kita ikuti. Jasa merupakan objek transaksi bisnis yang tergolong sangat populer apalagi di era sistem elektronik yang semakin canggih. Pelayanan jasa sudah semakin banyak yang ditopang dengan sistem *online*, salah satunya adalah bisnis jasa angkutan.² Sebelum menjelaskan definisi ojek online, peneliti ingin menjelaskan pengertian tentang ojek. Pengertian “ojek adalah sepeda motor yang dibuat menjadi kendaraan umum untuk memboncengi penumpang ketempat tujuannya”.³ Peter Salim dan Yenny Salim menyebutkan bahwa ojek adalah “sepeda atau sepeda motor yang disewakan dengan cara memboncengkan penyewanya”.⁴ Jasa transportasi *online* merupakan jasa transportasi yang

¹ Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), h. 18

² Agustinus Simanjuntak, *Hukum Bisnis Sebuah Pemahaman Integratif antar Hukum dan Praktik Bisnis*, (Depok: Rajawali Pers, 2018), h. 82

³ J.S. Badudu dan Sutan Mohammad, *Angkutan Umum dan Problematika*, (Jakarta: PT. Integrative, 2012), h. 48

⁴ Raharjo Adisasmita, *Dasar-Dasar Ekonomi Transportasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 38

memanfaatkan kemajuan teknologi. Teknologi diciptakan tujuannya untuk mempermudah segala aktivitas-aktivitas manusia yang dilakukan sehari-hari.

Para pihak dalam transportasi ini hanya melakukan perjanjian di dunia virtual atau maya tanpa perlu bertemu langsung tetapi perjanjian ini lebih efektif dan efisien. Efektif karena perjanjian ini tidak pernah ditawar dan efisien karena perjanjian ini memberikan kesempatan kepada para pihak menghemat waktu dan finansial. Perjanjian ini lebih menghemat waktu karena beberapa menit setelah kesepakatan terjadi perjanjian telah selesai dijalankan sedangkan dikatakan menghemat finansial karena biaya yang dikeluarkan oleh penerima jasa sangat murah dan telah terukur berdasarkan jauh dekat jarak transportasi yang akan dituju.⁵

Berkembangnya hukum teknologi informasi telah didorong dengan adanya konvergensi antar teknologi telekomunikasi dan informatika, salah satunya adalah mendorongnya alternatif bagi penyelenggara kegiatan bisnis yang dikenal dengan perdagangan melalui elektronik (*e-commerce*).⁶ *E-commerce* merupakan perdagangan barang dan jasa yang melibatkan transfer informasi, produksi, jasa atau pembayaran melalui jaringan elektronik sebagai media. Dengan melalui media transaksi bisnis dapat berlangsung dari mulai pengiklanan, perancangan, pembuatan katalog, transaksi dan pengiriman barang.⁷

⁵ Muhammad As Ari, *Perlindungan Hukum Terhadap Perjanjian Jasa Transportasi Online*, (Jurnal Hukum Vol.5 No.1 Oktober 2017)

⁶ Sinta Dewi, *Perlindungan Privasi Atas Informasi Pribadi Dalam E-Commerce Menurut Hukum Internasional*, (Widya Padjajaran, 2009), h. 54

⁷ Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h. 30



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Komunikasi ada dua jenis yang pertama komunikasi media masa, dan komunikasi langsung (tatap muka). Komunikasi media masa seperti (pers, radio, film, internet, dan televisi) dan menggunakan komunikasi dengan media individual (surat telegram, telepon, dan sebagainya).⁸

Tidak dapat dipungkiri perkembangan informasi dan transaksi elektronik menjadi unggulan dalam perkembangan perdagangan dan perekonomian untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia.⁹ Perkembangan teknologi banyak membuka peluang kerja bagipara pengangguran atau menjadi alternatif yang mudah bagi para pekerja dibidang jasa. Fenomena transportasi jalan *online* merupakan fenomena perkembangan dunia transportasi dan komunikasi di seluruh dunia pada umumnya dan di Indonesia pada khususnya. Karena melalui telepon yang canggih yang disebut *smartphone* dengan didukung oleh sinyal internet akan mempermudah komunikasi.

Promosi dan penawaran dalam jual beli menjadi semakin mudah bagi para penjual dan pembeli yang sering disebut jual beli *online*. Bahkan perbedaan jarak yang jauh pun tidak menjadi kendala lagi, sebab banyak yang menawarkan jasa kirim barang dari maraknya jual beli *online* tersebut. Tidak hanya jual beli barang saja yang bisa melalui *online*, namun penawaran berbagai jasa pun saat ini bisa melalui *smartphone*. Terdapat penawaran jasa kirim barang, jasa ojek, jasa pijat, jasa membersihkan rumah dan lain-lain.

⁸ Anwar Arifin, *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2006), h. 2006

⁹ Siswanto Sunarso, *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), h. 48

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan memberikan pengertian atas *angkutan sebagai perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas*. Yang dimaksud kendaraan menurut Pasal 1 angka (7) *Kendaraan adalah suatu sarana angkut di jalan yang terdiri atas Kendaraan Bermotor dan Kendaraan Tidak Bermotor*. Dalam hal ini yang dimaksud dengan kendaraan bermotor pada Pasal 1 angka (8) *Kendaraan Bermotor adalah setiap Kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain Kendaraan yang berjalan di atas rel*.¹⁰

Perpindahan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat lainnya merupakan hal yang sangat lazim dalam kehidupan masyarakat yang biasa disebut dengan angkutan atau transportasi. Kebutuhan akan transportasi atau angkutan menjadi kebutuhan utama manusia dalam melakukan pergerakan.¹¹

Transportasi *online* adalah perusahaan transportasi yang menggunakan aplikasi sebagai penghubung antara pengguna dan pengemudi yang sangat mempermudah pemesanan, selain itu juga tarif perjalanan sudah langsung bisa dilihat pada aplikasi. Kegiatan dari transportasi adalah memindahkan barang (*commodity of goods*) dan penumpang dari satu tempat (*origin atau port of call*) ke tempat lain (*part of destination*), maka dengan demikian pengangkutan menghasilkan jasa angkutan atau dengan kata lain produksi jasa bagi masyarakat

¹⁰Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan

¹¹Natal Pangondian Siagian Junior Dan Audie L.E.Rumayar, Theo K. Sendow, *Analisis Kebutuhan Angkutan Umum Penumpang Kota Manado (Studi Kasus: Paal Dua-Politeknik)*, Jurnal Sipil Statik Vol.4 No.6 Juni 2016), h. 369

yang membutuhkan sangat bermanfaat untuk memindahkan atau pengiriman barangnya.¹²

Inovasi terbaru dalam bidang transportasi darat di Indonesia adalah *Gojek*. Dalam menjalankan usahanya, *Gojek* bermitra dengan para pengemudi Ojek berpengalaman.¹³ Dari sekian banyaknya kategori jasa yang ditawarkan oleh *Gojek* ada satu jasa yang menurut penulis patut mendapatkan perhatian, yakni jasa pesan makanan yang diberi nama *Go-Food*. *Go-Food* adalah salah satu fitur dalam aplikasi *Gojek*. *Go-Food* memberikan pelanggan kemudahan dalam layanan pesan antar makanan.¹⁴ Dalam praktiknya, *Go-Food* melayani jasa beli dan antar makanan yang dipesan oleh konsumen melalui aplikasi *Gojek* yang tersedia di *Smartphone*. Konsumen tinggal memilih restaurant, kedai atau tempat makanan yang tertera terdaftar pilihan *Go-food*.

Gojek dari awal berdiri sampai pada saat ini banyak hal yang merugikan driver *Gojek* dengan adanya orderan fiktif dan pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen itu sendiri. Pada dasarnya orderan fiktif dengan pembatal sepihak oleh konsumen sangatlah berbeda, tetapi banyak masyarakat yang mengira bahwa kedua masalah itu sama karena sama-sama dibatalkan.

Perbedaannya orderan fiktif adalah suatu tindakan pemesanan *Gojek* yang dilakukan oleh *driver*, seolah-olah mengantarkan seorang pelanggan. *Driver* menggunakan dua ponsel dengan dua aplikasi di dalamnya, di ponsel yang satu berperan seolah-olah itu adalah pelanggan yang memesan padahal itu adalah

¹² Soegitna Tjakra Negara, *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1995), h. 1

¹³ Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), h. 1

¹⁴ *Ibid*, h. 244

driver itu sendiri yang bertujuan untuk mendapatkan point yang besar karena aplikasi akan merekam jumlah pelanggan yang memesan jasa *Gojek*.¹⁵ Sedangkan pada pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen yaitu konsumen memesan jasa dari *Go-Food* tiba-tiba pesanan dibatalkan, padahal saat itu *driver* sedang mengantri pesan mereka. Bahkan banyak juga konsumen membatalkan, padahal makanan sudah dibeli dan siap diantar ke alamat konsumen yang memesan makanan itu. Hal ini tentu sangat merugikan para *driver Go-Food* yang sudah kehilangan waktu, tenaga, dan uang, mereka pun tidak bisa meminta ganti rugi begitu saja.¹⁶

Pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen, *driver* mendapatkan ganti rugi dari pihak kantor *Gojek*. Namun belum merata dalam pemberian ganti ruginya, ada yang prosesnya cepat ada yang membutuhkan waktu yang lama kurang lebih 30 hari kerja atau (\pm) 2 minggu. Pembatalan sepihak oleh konsumen *Go-Food* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu terdapat ketidaksesuaian antara teori dengan praktik di lapangan.

Sebagaimana dijelaskan pada Pasal 5 Kewajiban konsumen adalah :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

¹⁵ <https://www.sindikat.co.id/blog/order-fiktif-gojek-pelanggan-perjanjian-kerja-pmh-penipuan>, diakses pada 25 Maret 2019 Pukul 20.58 WIB

¹⁶ [Jatim.tribunnews.com/amp/2017/07/12/driver-ojek-Online-ini-berani-cancel-orderan-dipapan-pelanggan-alasannya-bikin-netizen-salut](http://jatim.tribunnews.com/amp/2017/07/12/driver-ojek-Online-ini-berani-cancel-orderan-dipapan-pelanggan-alasannya-bikin-netizen-salut), diakses Pada 25 Maret 2019 Pukul 21.00 WIB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengenai Hak Pelaku Usaha adalah :¹⁷

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7 Undnag-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengenai Kewajiban Pelaku Usaha adalah :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

¹⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.¹⁸

Perkembangan PT. Gojek di Pekanbaru dalam beberapa tahun terakhir sangat membantu masyarakat setempat dan masyarakat nerima dengan baik perusahaan ojek *online* di Pekanbaru tetapi semakin berkembangnya maka banyak tindakan yang merugikan konsumen maupun *drivernya*. Disini yang akan dibahas adalah mengenai kerugian terhadap *driver* ojek *online* yang dilakukan oleh konsumen. Contoh kerugian yang dialami oleh *driver* adalah pembatalan pemesanan *Go-Food* yang dilakukan oleh konsumen.

Driver GoJek yang diwawancarai waktu obsevasi atas nama Andri Fernando mengalami kerugian atas pesanan Go-Food berupa *KFC* sebesar Rp. 150.000, Adi Delvando mengalami kerugian atas pesanan Go-Food berupa *McDonald's*

¹⁸Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

sebesar Rp. 120.600, Fajar Ardiansyah mengalami kerugian atas pesanan Go-Food berupa 3 ekor *Ikan Gurame Bakar di Kampoeng Bakar Teras Kayu* sebesar Rp. 125.500, Andi mengalami kerugian pesanan Go-Food berupa *Geprek Bensu 5 Kotak* sebesar Rp. 127.125, dan Mitra mengalami kerugian pesanan Go-Food berupa *Pizza Party Tampan 2 kotak* sebesar Rp. 80.000.¹⁹ Dalam kasus ini *driver* merasa sangat dirugikan karena makanan tersebut sudah dibeli tetapi dibatalkan oleh konsumen dengan alasan yang tidak jelas dan tanpa ada konfirmasi sebelumnya.

Driver ojek online yang mengalami pembatalan merasa dirugikan yang mana *driver* tersebut telah melaksanakan kewajibannya untuk membelikan pesanan konsumen tersebut, tetapi dengan alasan yang tidak jelas dan tanpa adanya konfirmasi kepada pihak *driver* terlebih dahulu.

Perlindungan hukum yang diberikan terkait kerugian yang dialami oleh *driver* tersebut tidaklah memiliki kekuatan yang mengikat, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subjek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subjek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.²⁰

Pembatalan sepihak diakibatkan oleh 3 faktor yaitu kesalahan teknis(*error*) pada sistem aplikasi *Go-Jek*, pembatalan oleh konsumen itu sendiri tanpa konfirmasi terlebih dahulu, dan adanya order fiktif. Akibat yang sangat merugikan *driver* baik segi tenaga, financial, tidak dapat menerima orderan lain, waktu, dan

¹⁹Wawancara dari Andri Fernando, dkk (*driver* Go-Jek), Pada Tanggal 4 April 2019

²⁰C.S.T Kansil, *Hukum Perusahaan Indonesia*, (Jakarta: PT. Pradnya. 1995), h. 102

performamenurun. Akibat pembatalan sepihak yang terjadi nampaknya tidak dirasakan oleh konsumen (pelaku pembatalan). Mereka hanya mementingkan kebutuhantanpa memperdulikan pihak lain yaitu *driver*.

Adapun kerugian yang dialami oleh *driver* tidak hanya kerugian materil sesaat, melainkan bisa berdampak secara berkelanjutan karena dalam sistem aplikasi *Gojek* ada faktor lain yang dapat menghilangnya pendapatan dari pada sang *driver Gojek* tersebut, karena dalam sistem aplikasi *Gojek* ada indeks kepuasan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh *driver Gojek*, sering kali konsumen yang melakukan pembatalan sepihak tanpa konfirmasi kepada *driver* juga memberikan indeks tidak puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh *driver Go-Jek* tersebut.

Berdasarkan atas uraian-uraian tersebut diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Tinjauan Hukum terhadap Ganti Kerugian pada Driver Go-Food Mengenai Pembatalan Orderan Sepihak oleh Konsumen di Wilayah Pekanbaru”**

Batasan Masalah

Batasan masalah oleh penelitian ini digunakan agar lebih terarah dan mendekati masalah yang diinginkan. Adapun batasan masalah yang diteliti yaitu tinjauan hukum terhadap ganti kerugian kepada *Driver Go-Food* mengenai pembatalan orderan sepihak yang dilakukan oleh konsumen di Wilayah Pekanbaru, Kecamatan Tampan pada pangkalan Gojek Tabek Gadang. Yang mana *driver* sangat dirugikan karena *driver* tersebut telah membeli makanan yang dipesan oleh konsumen tetapi dengan alasan yang tidak jelas dan tanpa adanya

konfirmasi terlebih dahulu konsumen membatalkan pesannya. Kerugian yang dialami tidak hanya kerugian materil saja melainkan bisa berdampak secara berkelanjutan karena dalam sistem aplikasi *Gojek* ada faktor lain yang dapat menghilangkan pendapatan dari pada sang *driver Gojek* tersebut, maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat judul ini sebagai judul skripsi.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut maka di rumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tinjauan hukum terhadap ganti kerugian kepada *driver GO FOOD* mengenai pembatalan orderan sepihak oleh konsumen ?
2. Bagaimana pertanggung jawaban PT. GOJEK terhadap kerugian akibat pembatalan orderan sepihak oleh konsumen kepada *drivernya* ?

D. Tinjauan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah

- a. Untuk mengetahui tinjauan hukum terhadap ganti kerugian kepada *driver GO FOOD* mengenai pembatalan orderan sepihak oleh konsumen di wilayah Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui pertanggung jawaban PT. GOJEK terhadap kerugian akibat pembatalan orderan sepihak oleh konsumen kepada *drivernya*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat yang dapat di peroleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Hasil penelitian ini untuk melengkapi tugas akhir dan sekaligus syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada Jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
- b. Untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian dan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.
- c. Berikutnya untuk menjadi bahan masukan bagi instansi terkait dalam mengambil kebijakan.

E. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah termasuk dalam penggolongan yang di lakukan secara penelitian hukum sosiologis dengan cara melakukan survei langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data primer dan sekunder yang dapat langsung dari responden melalui wawancara untuk di jadikan data atau informasi sebagai bahan dalam penulisan penelitian.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah PT. Go-Jek di Jl. Jenderal Sudirman No.88, Kota Pekanbaru, Kode Pos: 28128 dan pengemudi Go-Jek di Tabek Gadang. Alasan penulis memilih tempat tersebut karena lokasi tersebut memenuhi kriteria syarat permasalahan penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data atau keterangan yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi, maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti.²¹

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang menjadi sumber bahan penunjang penulisan skripsi ini berupa perpustakaan yang terdiri dari buku-buku hukum, jurnal hukum, website (internet). Data sekunder tersebut di bagi menjadi:

- 1) Bahan hukum primer, yaitu peraturan perundang-undangan, keputusan menteri, peraturan daerah.²² Bahan hukum primer ini dalam penelitian ini antara lain, Undang –Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, dan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.
- 2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang diperoleh dari kepustakaan, dan dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer. Yang dapat berupa file-file yang berkaitan dengan penelitian disebuah instansi, rancangan perundnag-undangan, jurnal ilmiah, dan berupa buku-buku

²¹ Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), hlm. 21

²² Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, (Jogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h. 156

yang mendukung terlaksanakannya penelitian ini merupakan data sekunder.²³

- 3) Bahan hukum tertier, yaitu bahan hukum yang dapat menjelaskan baik bahan primer maupun bahan hukum sekunder yang berupa kamus.²⁴

4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekumpulan objek yang hendak diteliti berdasarkan lokasi penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Untuk tercapainya maksud dan tujuan peneliti ini, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 50 orang *driver Gojek* di Pangkalan Tabek Gadang yang terdaftar di PT. Gojek Indonesia Cabang Pekanbaru.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.²⁵ Teknik pengambilan data yang digunakan peneliti yaitu Insidental Sampling. Yang dimaksud *Insidental Sampling* adalah sebuah teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, artinya siapapun orangnya yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dengan catatan bahwa peneliti melihat orang tersebut layak digunakan sebagai sumber data.²⁶

²³ *Ibid* h. 158

²⁴ *Ibid* h. 158

²⁵ Burhan Ashfa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 78

²⁶ <http://www.spsstatistik.com/pengambilan-sampel-secara-insidental-atau-kebetulan/>, akses pada tanggal 10 April 2019 Pukul 16.55 WIB

Tabel. 1.1
Populasi dan Sampel

No	Responden	Populasi	Sampel
1.	PT. Go-Jek Indonesia Cabang Pekanbaru	2	1
2.	Driver yang orderanya dibatalkan oleh konsumen (Pangkalan Tabek Gadang)	50	10
	Jumlah	52	11

5. Metode Pengumpulan Data

Untuk sebagai kelengkapan data primer maka alat pengumpulan datanya dengan cara:

- Observasi yaitu metode pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung di tempat penelitian.
- Wawancara yaitu metode pengumpulan data dengan wawancara langsung melalui tanya jawab dengan responden.
- Kajian Kepustakaan yaitu metode pengumpulan data melalui literature yang ada pada kajian kepustakaan yang ada korelasinya dengan permasalahan yang diteliti.²⁷

6. Metode Analisis Data

Dalam penelitian hukum sosiologis ini data dianalisis secara kualitatif artinya data dianalisis dengan tidak menggunakan statistik atau matematika ataupun yang sejenisnya namun cukup dengan menguraikan secara deskriptif dari data yang diperoleh. Sedangkan untuk menarik kesimpulan, penulisan

²⁷ Irwan Soehartoneo, *Metodo Penelitian Sosial*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 28

menerapkan metode berpikir induktif yaitu cara berpikir yang menarik suatu kesimpulan dari suatu pernyataan atau dalil yang bersifat khusus menjadi suatu pernyataan atau kasus yang bersifat umum.

Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan dan pembahasan pada penelitian ini maka peneliti membagi penelitian ini menjadi beberapa bagian berupa bab-bab dan sub bab diantara satu dengan yang lainnya bersangkutan:

BAB I Pendahuluan penelitian yang berisikan latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teori, metode penelitian, sistematika penulisan.

BAB II Gambaran umum lokasi penelitian yang berisikan berdirinya PT. Gojek Cabang Pekanbaru.

BAB III Tinjauan umum ganti kerugian pada driver ojek online yang berisikan pengertian, karakteristik Akun driver ojek online.

BAB IV Tinjauan Hukum terhadap ganti kerugian pada driver Go-Food mengenai pembatalan orderan sepihak oleh konsumen yang berisikan tentang tinjauan hukum terhadap ganti kerugian kepada driver GO FOOD mengenai pembatalan orderan sepihak oleh konsumen dan pertanggung jawaban PT. GOJEK terhadap kerugian akibat pembatalan orderan sepihak oleh konsumen kepada drivernya.

BAB V Penutup yang berisikan kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Profil Pekanbaru

1. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru

Pekanbaru sebagai Ibu Kota Provinsi Riau memiliki sejarah yang panjang. Diperingati setiap tanggal 23 Juni tiap tahunnya, berikut ini sejarah Kota Pekanbaru. Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang pada saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku yang disebut Batin. Daerah yang mulanya sebagai ladang ini kemudian lambat laun berubah menjadi perkampungan dan seiring waktu berubah menjadi Dusun Payung Sekaki yang terletak di muara Sungai Siak.²⁵

Pada tanggal 9 April tahun 1689, telah diperbaharui sebuah perjanjian antara Kerajaan Johor dengan Belanda (VOC) dimana dalam perjanjian tersebut Belanda diberi hak yang lebih luas. Diantaranya pembebasan cukai dan monopoli terhadap beberapa jenis barang dagangan. Selain itu Belanda juga mendirikan Loji Petapahan yang saat itu merupakan kawasan yang maju dan cukup penting.

Karena kapal Belanda tidak dapat masuk ke Petapahan, maka Senapelan menjadi tempat perhentian kapal-kapal Belanda, selanjutnya pelayaran ke Petapahan dilanjutkan dengan perahu-perahu kecil. Dengan kondisi ini, Payung Sekaki atau Senapelan menjadi tempat penumpukan berbagai komoditi perdagangan baik dari luar untuk diangkut ke pedalaman, maupun dari pedalaman

²⁵<http://infopku.com/sejarah-kota-pekanbaru/81/> , Pada tanggal 14 September 2019 Pukul 05 WIB

untuk dibawa keluar berupa bahan tambang seperti timah, emas, barang kerajinan kayu dan hasil hutan lainnya.

Payung Sekaki atau Senapelan memegang peranan penting dalam lalu lintas perdagangan. Letak Senapelan yang strategis dan kondisi Sungai Siak yang tenang dan dalam membuat perkampungan ini memegang posisi silang baik dari pedalaman Tapung maupun pedalaman Minangkabau dan Kampar. Hal ini juga merangsang berkembangnya sarana jalan darat melalui rute Teratak Buluh (Sungai Kelulut), Tangkerang hingga ke Senapelan sebagai daerah yang strategis dan menjadi pintu gerbang perdagangan yang cukup penting.²⁶

Perkembangan Senapelan sangat erat dengan Kerajaan Siak Sri Indra Pura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun Istana di Kampung Bukit dan diperkirakan Istana tersebut terletak disekitar lokasi Mesjid Raya sekarang. Sultan kemudian berinisiatif membuat pekan atau pasar di Senapelan namun tidak berkembang. Kemudian usaha yang rintis tersebut dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali yang bergelar Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah meskipun lokasi pasar bergeser di sekitar Pelabuhan Pekanbaru sekarang.

Menurut catatan yang dibuat oleh Imam Suhil Siak, Senapelan yang kemudian lebih populer disebut Pekanbaru resmi didirikan pada tanggal 21 Rajab hari Selasa tahun 1204 H bersamaan dengan 23 Juni 1784 M oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah dibawah pemerintahan Sultan Yahya yang kemudian ditetapkan sebagai hari jadi Kota Pekanbaru.

²⁶ <https://www.ranahriau.com/berita-2170-sejarah-dan-budaya-asli-pekanbaru.html>, Pada tanggal 28 November 2019, Pukul 0.41 WIB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sejak ditinggal oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah, penguasaan Senapelan diserahkan kepada Datuk Bandar yang dibantu oleh empat Datuk besar yaitu Datuk Lima Puluh, Datuk Tanah Datar, Datuk Pesisir dan Datuk Kampar. Mereka tidak memiliki wilayah sendiri tetapi mendampingi Datuk Bandar. Keempat Datuk tersebut bertanggungjawab kepada Sultan Siak dan jalannya pemerintahan berada sepenuhnya ditangan Datuk Bandar.²⁷

Selanjutnya perkembangan tentang pemerintahan di Kota Pekanbaru selalu mengalami perubahan :

- a. SK Kerajaan Bershuit van Inlandsch Zelfbestuur van Siak No. 1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru bagian dari Kerajaan Siak yang disebut District.
- b. Tahun 1932 Pekanbaru masuk wilayah Kampar Kiri dipimpin oleh seorang *Controleor* berkedudukan di Pekanbaru.
- c. Tanggal 8 Maret 1942 Pekanbaru dipimpin oleh seorang Gubernur Militer Go Kung, Distrik menjadi GUM yang dikepalai oleh GUNCO.
- d. Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 No. 103, Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut Haminte atau Kota B.
- e. UU No.22 tahun 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti dengan Kabupaten Kampar, Kota Pekanbaru diberi status Kota Kecil.
- f. UU No.8 tahun 1956 menyempurnakan status Kota Pekanbaru sebagai Kota Kecil.
- g. UU No.1 tahun 1957 status Pekanbaru menjadi Kota Praja.

²⁷ <http://infopku.com/sejarah-kota-pekanbaru/81/> , Pada tanggal 14 September 2019 Pukul 05 WIB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

h. Kepmendagri No. 52/1/44-25 tanggal 20 Januari 1959 Pekanbaru menjadi Ibukota Propinsi Riau.

i. UU No.18 tahun 1965 resmi pemakaian sebutan Kotamadya Pekanbaru.

j. UU No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebutan Kotamadya berubah menjadi Kota Pekanbaru.²⁸

Letak Geografis Pekanbaru

Kota Pekanbaru terletak antara 101°14' - 101°34' Bujur Timur dan 0°25' - 0°45' Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 - 50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5 - 11 meter.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari ± 62,96 Km² menjadi ± 446,50 Km², terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 632,26 Km².

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan Lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentukkan Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan/Desa.

²⁸<https://riau.antaranews.com/berita/26443/sejarah-singkat-kota-pekanbaru--hut-229>, Pada tanggal 14 September 2019 Pukul 22.41 WIB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kota Pekanbaru merupakan Ibukota Propinsi Riau yang mempunyai jarak lurus dengan kota-kota lain, dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Jarak Ibukota ke Kota Sekitarnya

Pekanbaru	Taluk Kuantan	118 Km
Pekanbaru	Rengat	159 Km
Pekanbaru	Tembilahan	21.3,5 Km
Pekanbaru	Kerinci	33,5 Km
Pekanbaru	Siak	74,5 Km
Pekanbaru	Bangkinang	51 Km
Pekanbaru	Pasir pangaraian	132,5 Km
Pekanbaru	Bengkalis	128 Km
Pekanbaru	Bagan	192,5 Km
Pekanbaru	Dumai	125 Km

Sumber: Riau.antaranews.com 2019

Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1° C - 35,6° C dan suhu minimum antara 20,2° C - 23,0° C. Curah hujan antara 38,6 - 435,0 mm/tahun dengan keadaan musim berkisar :

- Musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan September s/d Desember.
- Musim Kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus

Kelembapan maksimum antara 96% - 100%. Kelembapan minimum antara 46% - 62%.²⁹

3. Kependudukan

Pada tahun 2018, jumlah penduduk Provinsi Riau sebanyak 6.074.647 jiwa

Sumber : Data Konsolidasi Semester II Tahun 2018 Ditjen Dukcapil Kemendagri

2) .Rata-rata kepadatan penduduk di Provinsi Riau 69.80 org/km2 dengan Laju

²⁹<https://riau.antaranews.com/berita/26443/sejarah-singkat-kota-pekanbaru--hut-229>, Pada tanggal 14 September 2019 Pukul 22.41 WIB

Pertumbuhan Penduduk sekitar 0.75%).³⁰ Jumlah Penduduk pada Tahun 2018 dapat dilihat pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2. Jumlah Penduduk Di Provinsi Riau

No	Jenis Kelamin	Jumlah Jiwa
1	Laki-laki	3.119.012 Jiwa
2	Perempuan	2.955.088 Jiwa
Total		6. 074.647 Jiwa

Sumber: Riau.go.id 2019

Mayoritas penduduk di Provinsi Riau memeluk berbagai macam agama, dapat dilihat pada Tabel. 2.3.

Tabel 2.3. Beberapa Agama yang Di Anut Masyarakat Provinsi Riau

No	Agama	Jumlah Jiwa
1	Islam	5.312.814 (87,47%)
2	Kristen	562.907 (9,27%)
3	Budha	132.593 (2,18%)
4	Katolik	61.391 (1,01%)
5	Kong Hu Cu	2.130 (0,04)
6	Hindu	757(0,01%)
7	Kepercayaan Lain	1.508 (0,02)

Sumber: Riau.go.id 2019

4. Kecamatan di Pekanbaru

Berikut ini adalah daftar kecamatan yang ada di Pekanbaru:³¹

1. Kecamtan Bukit Raya
2. Keacamatan Lima Puluh
3. Kecamatan Marpoyan Damai
4. Kecamatan Payung Sekaki
5. Kecamatan Pekanbaru Kota

³⁰ <https://www.riau.go.id/home/content/61/data-umum>, Pada Tanggal 17 September 2019 Pukul 21.24 WIB

³¹ <http://www.organisasi.org/1970/01/daftar-nama-kecamatan-kelurahan-desa-kodepos-di-kecamatan-pekanbaru-riau.html#.XdlyP4MzbDc>, Pada Tanggal 23 November 2019 Pukul 23.00 WIB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Kecamatan Rumbai
7. Kecamatan Rumbai Pesisir
8. Kecamatan Sail
9. Kecamatan Senapelan
10. Kecamatan Sukajadi
11. Kecamatan Tampan
12. Kecamatan Tenayan Raya

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pembentukan Kecamatan, ada beberapa nama kecamatan yang diperbarui terdapat sebagai mana di jelaskan pada Pasal 2:³²

- a. Dengan peraturan daerah ini dibentuk Kecamatan Tuah Madani, Kecamatan Kulim, Kecamatan Rumbai Timur
- b. Terdapat nama Kecamatan Rumbai diganti dengan nama Kecamatan Rumbai Barat
- c. Terhadap nama Kecamatan Rumbai Pesisir diganti dengan nama Kecamatan Rumbai
- d. Terdapat nama Kecamatan Tampan diganti dengan nama Kecamatan Binawidya
- e. Terhadap Kecamatan Bukit Raya dinyatakan luas wilayahnya dikurangi Kelurahan Tangkerang Utara
- f. Terhadap Kecamatan Sail dinyatakan luas wilayah ditambah dengan Kelurahan Tangkerang Utara.

³² Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Pembentukan Kecamatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT GO-JEK INDONESIA

Sejarah Umum GO-JEK

PT. GO-JEK INDONESIA ini berdiri berdasarkan SK Pengesahan Nomor: AHU-007172.AH.01.02 Tahun 2016 dengan pendirian perusahaan dibawah Akta Notaris Hasbullah Abdul Rasyid, S.H, M.Kn tertanggal 7 April 2016.

PT. GO-JEK INDONESIA pertama didirikan kali oleh Nadiem Makarim pada tahun 2010 yang bermula sebagai perusahaan transportasi roda dua melalui panggilan telepon. Dan kini GO-JEK menjadi salah satu aplikasi terdepan yang memiliki berbagai layanan. GO-JEK merupakan karya anak bangsa yang berniat baik untuk memudahkan dalam kehidupan sehari-hari yang pada saat ini banyaknya kemacetan di perkotaan. Kegiatan GO-JEK bertumpu pada 3 nilai pokok yaitu kecepatan, inovasi, dan dampak sosial.³³

Layanan yang ditawarkan dari GO-JEK adalah transportasi, kurir, dan berbelanja. Tujuan GO-JEK saat ini adalah meningkatkan kinerja para pengemudi. Pada tahun 2015 PT. GO-JEK INDONESIA memutuskan untuk menyediakan layanan GO-JEK dalam bentuk aplikasi. GO-JEK menjadi salah satu sebuah solusi berbasis teknologi yang memudahkan segala kebutuhan sehari-hari di dalam masyarakat. Pertumbuhan GO-JEK sangat signifikan ketika aplikasi GO-JEK diluncurkan pada tahun 2015, ada tiga layanan yang ditawarkan yaitu *transportasi, instant courier and shopping*.³⁴

³³ Doni Wijayanto, *GO-JEK FOR EVERY NEED*, (Metagraf: Tiga Serangkai, 2018), h. 13

³⁴ Abi Nubli, Skripsi "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Industri Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Kasus: PT. Gojek Pekanbaru)" (Pekanbaru: UIN SUSKA RIAU, 2019), h. 41

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Setelah memulai dengan ojek yang mengantarkan penumpang, Nadiem lalu mengembangkan Go-Jek dengan menyediakan layanan baru, yaitu GoFood. GoFood adalah sebuah layanan untuk memesan makanan. Pengembangan layanan GoFood menimbulkan keraguan bagi sebagian layanan Go-Jek untuk menangani dan masuk ke lebih dari satu sektor industri.³⁵

GO-JEK merupakan jasa transportasi yang dapat dipesan secara *online* dengan menggunakan aplikasi GO-JEK yang diunduh melalui *smartphone* atau *gadget*. Dimana konsumen dapat memesan GO-JEK *driver* untuk mengakses semua layanan dengan cara memasukkan alamat untuk mengetahui biaya penggunaan layanan, lalu menggunakan layanan *use my location* untuk mengarahkan *driver* ke tempat dimana kita berada. Dan juga bisa memesan makanan pada aplikasi GO-JEK dengan cara membuka aplikasi GO-JEK pada *smartphone*, lalu pilih GoFood, sebelum melakukan pemesanan makanan pastikan bahwa lokasi atau alamat sudah benar, klik tombol pencarian untuk mencari menu kesukaan kita, selanjutnya tulis menu makanan atau restoran yang diinginkan setelah menemukan makanan atau restoran yang diinginkan pastikan jumlah dan menu makanan telah sesuai keinginan, selanjutnya sistem akan mencari *driver* GO FOOD terdekat dengan restoran, setelah *driver* GO FOOD didapatkan, biasanya *driver* akan menelpon untuk mengkonfirmasi pesanan baru *driver* menuju lokasi restoran yang telah dipilih, setelah pesanan datang, jangan lupa memberi penilaian

³⁵ Dodi Wijayanto, *Op, Cit*, h. 17

dan komentar positif kepada driver GO FOOD yang telah mengantarkan pesanan.³⁶

GO-JEK merupakan perusahaan dalam status hukum sebagai penyedia jasa. Berdirinya perusahaan GO-JEK berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas, sebagai dasar hukum berdirinya perusahaan GO-JEK dan menjadikan perusahaan yang telah berbadan hukum. Dalam praktiknya, PT. GO-JEK INDONESIA terdaftar di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (KEMENKUMHAM) sebagai Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi.

GO-JEK juga bekerja sama dengan beberapa mitra usaha sebagai pendukung mengoprasikan GO-JEK itu sendiri, perusahaan GO-JEK menerapkan sistem merekrut mitra usaha agar dapat menambah lapangan pekerjaan bagi pengemudi ojek konvensional yang sebelumnya tidak terikat dengan perusahaan manapun.

Oleh karenanya, GO-JEK telah melebarkan sayapnya ke berbagai daerah di Indonesia salah satunya yaitu Kota Pekanbaru. Di daerah Kota Pekanbaru itu sendiri GO-JEK masuk pada pertengahan tahun 2017 dan sangat banyak peminatnya yang mana pada saat itu GO-JEK telah terkenal dimana-mana sebelum GO-JEK membuka mitra usaha di Pekanbaru. Karena banyaknya peminat transportasi online di Pekanbaru maka membuat masyarakat ingin bergabung ke dalam mitra usaha GO-JEK baik dari kalangan muda sampai yang sudah bekerja agar mendapatkan penghasilan sampingan perharinya.

³⁶<https://www.gojek.com/blog/gofood/cara-pesan-go-food/>, Pada Tanggal 28 November 2019, Pukul 0.24 WIB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebagai perusahaan teknologi, GO-JEK telah memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Pada 22 Juli 2019, Gojek meluncurkan logo baru dan cara penulisan korporasi baru. Ikon barunya, yang dijuluki "*Solv*" yang artinya "memecahkan masalah", melambangkan transformasi Gojek dari menjadi layanan naik wahana menjadi aplikasi super yang menyediakan berbagai cara cerdas untuk menghilangkan kerepotan. Sedangkan brand Gojek yang semula ditulis GO-JEK diganti dengan Gojek saja tanpa ada tanda penghubung.³⁷

2. Visi dan Misi

a. Visi

Membantu memperbaiki struktural transportasi di Indonesia, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian, makanan dengan menggunakan layanan fasilitas kurir, serta turut mensejahterakan kehidupan tukang ojek di Indonesia kedepannya.

b. Misi

- i. Menjadikan acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata krama struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi.

³⁷ <https://id.wikipedia.org/wiki/Gojek>, Pada Tanggal 28 November 2019, Pukul 0.34 WIB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- ii. Memberi layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan.
- iii. Membuka lapangan pekerjaan selebar-lebarnya bagi masyarakat Indonesia.
- iv. Meningkatkan kepedulian dan tanggungjawab terhadap lingkungan dan sosial
- v. Menjaga hubungan baik dengan berbagai pihak yang terkait dengan usaha ojek online.³⁸

3. Logo PT. Gojek Indonesia

Solv merupakan logo terbaru dari Gojek. Solv berasal dari mimpi Gojek yang ingin membantu memudahkan kehidupan masyarakat melalui teknologi. Solv menjadi simbol yang dapat mengingatkan masyarakat bahwa Gojek memiliki berbagai solusi untuk setiap situasi. Logo Gojek dapat dilihat pada Gambar 2.1.

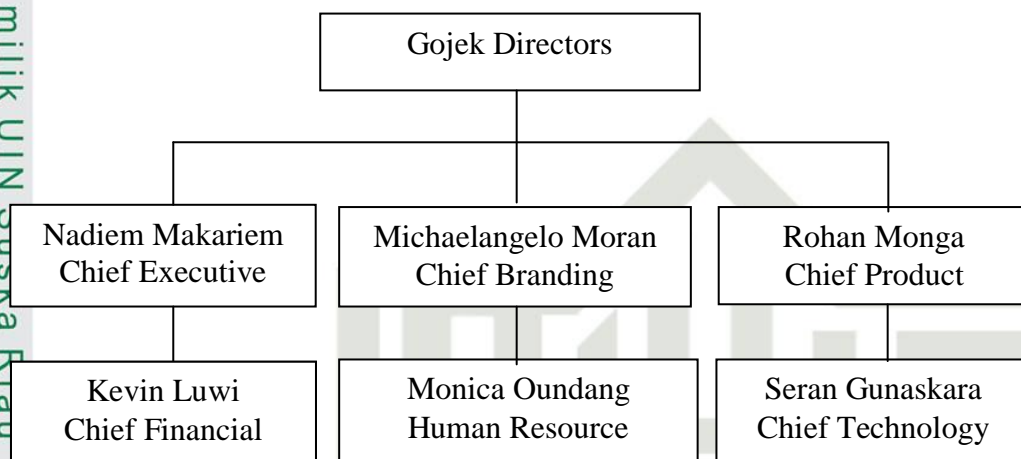
Gambar 2.1 Logo PT. Gojek Indonesia



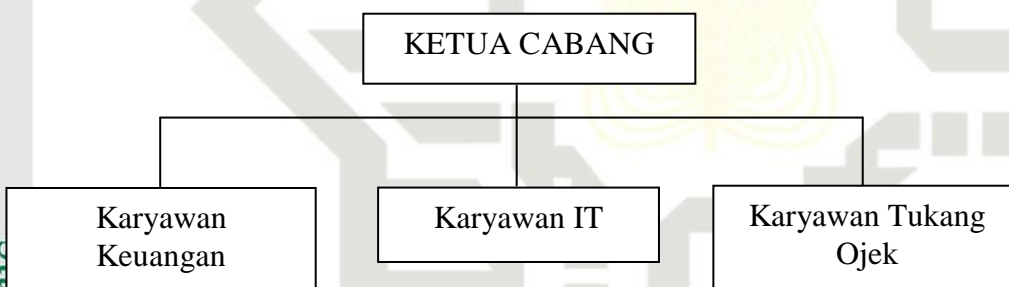
³⁸ Doni Wijayanto, *Op, Cit*, h.68

4. Struktur Organisasi

Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Gojek Indonesia



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Cabang



5. Jenis-Jenis Layanan Gojek

a. GoRide

Transport (jasa angkutan) dengan armada motor adalah layanan utama yang diberikan Gojek. Untuk layanan ini pihak Gojek menyediakan masker dan fasilitas *helm* yang ketentuan keamanan dan kenyamanan untuk digunakan oleh penumpang. Harga ditampilkan sesuai dengan jarak kilometer yang ditempuh.³⁹

³⁹ *Ibid*, h. 69



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. GoCar

Jasa angkutan yang diberikan oleh GO-JEK dengan menggunakan mobil yang bisa mengantar kemanapun. Harga akan di tampilkan secara transparan sesuai jarak kilometer yang ditempuh.

c. GoBluebird

GoJek bekerjasama dengan *Blue Bird* untuk menyediakan layanan pemesanan taksi *Blue Bird* melalui *platform* aplikasi GoJek. Harga yang ditempuh sesuai dengan jarak kilometer bukan berdasarkan argo.

d. GoFood

GoFood adalah layanan pesan antar makanan nomor 1 di Indonesia yang bekerjasama dengan lebih dari 30.000 restoran di seluruh Indonesia. Dengan tarif antar yang ditampilkan secara transparan pada aplikasi sesuai jarak tempat pemesanan.

e. GoSend

Jasa layanan kurir instan yang dapat digunakan untuk mengirim barang atau surat. Tarif layanan ini akan ditampilkan secara transparan pada aplikasi sesuai dengan jarak pengiriman.

f. GoMart

Jasa layanan untuk membeli barang di toko yang di inginkan. Pelanggan dapat memasukkan alamat toko yang belum terdaftar dalam aplikasi pada kolom alamat yang dituju. Tarif antar layanan ini akan di tampilkan secara transparan pada aplikasi sesuai jarak tempat pemesanan.⁴⁰

⁴⁰ Ibid, h. 69

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

g. GoBox

Jasa layanan untuk membantu pengguna dalam pemindahan barang berukuran besar dengan menggunakan *pickup bak*, *pickup box*, *engkel bak*, atau *engkel box*. Tarif yang dikenakan sesuai dengan armada yang digunakan dan jarak sesuai kilometer.

h. GoMassage

Jasa yang menawarkan berbagai macam jenis pijat di rumah sendiri. Pengguna dapat memilih *gender therapis*/ jenis kelamin pemijat. Tarif disesuaikan dengan jenis pijit yang dipilih dan durasinya.

i. GoClean

Jasa layanan untuk membantu membersihkan rumah/kos-kosan. Pengguna bisa menentukan waktu pengerjaan dan bisa memilih untuk jenis pengerjaannya. Tarif disesuaikan dengan jenis pengerjaannya dan lama waktu pengerjaannya.

j. GoGlam

Jasa layanan kecantikan yang langsung hadir dirumah pengguna. Layanan menawarkan berbagai jenis perawatan. Pengguna dapat menentukan waktu perawatan dan *gender therapis*. Tarif disesuaikan dengan jenis perawatan yang dipilih dan durasinya.

k. GoTix

Layanan informasi acara dengan akses pembelian dan pengantaran tiket langsung ke pengguna. Pengguna dapat memilih kota dan film yang akan dipilih. Tarif dikenakan sesuai dengan jarak tempat pembelian tiket.⁴¹

⁴¹ Ibid, h. 70

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

l. GoBusway

Layanan untuk memonitor jadwal layanan bus TransJakarta dan memesan Go-Ride untuk mengantarkan pelanggan ke halte. Tarif dikenakan sesuai dengan jarak tempuh perkilometer.

m. GoMed

Layanan terintegrasi untuk membeli obat-obatan, vitamin, dan kebutuhan medis lainnya dari apotek berlisensi. Biaya yang dikenakan adalah biaya untuk jasa pembelian dan antar sesuai dengan jarak pengguna dan apotek.

n. GoAuto

Layanan *auto care*, *auto service* dan *service* lainnya untuk memenuhi kebutuhan otomotif pengguna. Biaya yang dikenakan sesuai dengan *service* yang dipilih.

o. GoPulsa

Layanan pengisian pulsa langsung dari aplikasi Go-Jek menggunakan Go-

Pay.⁴²

⁴² Ibid, h. 70

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

BAB III TINJAUAN TEORITIS

A. Perdagangan Jasa

1. Pengertian Perdagangan Jasa

Perdagangan dan jasa berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang perdagangan diartikan sebagai tatanan kegiatan yang terkait dengan transaksi barang dan/ atau jasa di dalam negeri dan hak atas barang dan/atau jasa untuk memperoleh imbalan atau komponsasi.⁴³

Kothler menjelaskan bahwa, Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu). Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.⁴⁴

Zethaml dan Bitner dalam Lupioyadi memberikan batasan tentang jasa sebagai berikut “*service is aal economic activities whose output is not a physical product or construction is generally consumend at that time it is produced, and provides added value in froms (such as convenience, amusement, comfort or health)*”. “Jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan saat memberikan nilai tambahan (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) konsumen.”⁴⁵

⁴³ Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan

⁴⁴ Philip Kothler dan Gary Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2001),

⁴⁵ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), h. 7

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jasa sebagai suatu aktivitas ekonomi antara dua pihak yang menekankan jasa sebagai suatu kegiatan yang sering kali diukur berdasarkan waktu.⁴⁶

Karakteristik dan Klasifikasi Jasa

Beberapa pengertian jasa tersebut ada empat karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya dengan barang. Keempat karakteristik tersebut meliputi:⁴⁷

- a. *Intangibility* atau tidak berwujud, produk jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum jasa tersebut telah diterima.
- b. *Inseparability* atau tidak dapat dipisahkan, kegiatan jasa tidak dapat dipisahkan dari pembeli jasa baik perorangan maupun organisasi serta perangkat keras teknologi.
- c. *Variability* atau bervariasi, jasa bersifat sangat variabel karena merupakan non standardized output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut dihasilkan.
- d. *Perishability* atau tidak tahan lama, produk jasa tidak disimpan untuk diapakai pada masa mendatang.

Menurut Griffin dalam Lupiyoadi menyebutkan karakteristik jasa sebagai berikut:⁴⁸

- a. *Intangibility* (tidak berwujud). Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini

⁴⁶ Christopher Lovelock, dkk., *Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Erlangga, 2010), h. 16-17

⁴⁷ <https://www.pelajaran.co.id/2017/21/pengertian-jasa-menurut-ahli-karakteristik-klasifikasi-dan-jenis-jasa-terlengkap.html> Pada Tanggal 16 September 2019 Pukul 09.32 WIB

⁴⁸ Rambat Lupiyoadi, *Op.Cit*, h. 7-8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah nilai tidak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau kenyamanan.

- b. *Unstorability* (tidak dapat disimpan). Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga inseparability (tidak dapat dipisahkan), mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersama.
- c. *Customization* (kustomisasi). Jasa sering kali didesain khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, misalnya pada jasa asuransi dan kesehatan.

Klasifikasi jasa dibagi menjadi:⁴⁹

- a. Jasa berpangkal pada manusia (*People Based*) atau pada peralatan (*Equipment Based*)
- b. Perlu tidaknya kehadiran pelanggan dalam pelaksanaan jasa
- c. Motivasi pembeli, apakah jasa itu memenuhi kebutuhan perorangan ataukah kebutuhan bisnis
- d. Dari segi motivasi pemberi jasa serta bentuk pemberi jasa

3. Kualitas Jasa

Kualitas jasa sering didefinisikan sebagai usaha pemenuhan dari keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian jasa dalam rangka memenuhi harapan pelanggan. Menurut Wyckof dalam buku Tjiptono berpendapat bahwa Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dalam

⁴⁹ Saladin Djaslim, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bandung: Linda Karya, 2003), h. 135

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁵⁰

Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yakni, jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Hal ini berarti ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*exspected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Bila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*exspected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal. Akan tetapi bila jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa sangat bergantung pada kemampuan penyedia jasa menyediakan jasa kepada konsumen secara *continue* dan konsisten.⁵¹

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi, kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka atas layanan yang mereka terima. Berdasarkan uraian, dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa suatu titik fokus yang diupayakan dalam suatu produk atau pelayanan untuk dapat memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya.⁵²

⁵⁰Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa, Edisi I*, (Malang: Bayu Media Publising, 2005), h. 260

⁵¹<https://www.kajianpustaka.com/2013/05/pengertian-dan-kualitas-jasa.html>, Pada Tanggal September 2019 Pukul 13.00 WIB

⁵²Rambat Lupiyoadi, *Op. Cit*, h. 216

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Tinjauan Umum Tentang Ojek

Pengertian Ojek Online

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 1 angka 10 menyatakan bahwa Kendaraan Bermotor Umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut biaya. Sedangkan berdasarkan Pasal 1 angka 20 Undang-Undang Lalu Lintas Angkutan Jalan menyatakan bahwa “Sepeda motor adalah kendaraan bermotor beroda dua dengan atau tanpa rumah-rumah dan dengan atau tanpa kereta samping atau kendaraan bermotor beroda tiga tanpa rumah-rumah.”⁵³

Ojek *online* merupakan angkutan umum dan angkutan orang yang sama dengan ojek pada umumnya, yang menggunakan sepeda motor sebagai sarana pengangkutan umum ojek *online* dapat dikatakan lebih maju karena telah terintegrasi dengan kemajuan teknologi.

Pengertian ojek *online* menurut J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, adalah “sepeda motor yang dibuat menjadi kendaraan umum untuk memboncengi penumpang ketempat tuannya”.⁵⁴ Peter Salim dan Yenny Salim menyebutkan bahwa ojek adalah “sepeda atau sepeda motor yang disewakan dengan cara memboncengkan penyewanya”.⁵⁵ Ojek merupakan sarana transportasi darat yang menggunakan kendaraan bermotor roda dua dan mengantar penumpang dari satu tujuan ke tujuan yang lain dengan menerima bayaran.

⁵³Undang-Undang Nomor 22 Tahun tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

⁵⁴J.S Badudu dan Sutan Mohammad, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PT Gramedia), h. 48

⁵⁵Peter Salim dan Yenny Salim, *Kamus Besar Indonesia, Edisi I*, (Jakarta: 1991), h. 38

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ojek *online* merupakan ojek sepeda motor yang menggunakan teknologi dengan memanfaatkan aplikasi pada *smartphone* yang memudahkan pengguna jasa untuk memanggil pengemudi ojek tidak hanya dalam hal sebagai sarana pengangkutan orang dan/atau barang namun juga dapat dimanfaatkan untuk membeli barang bahkan memesan makanan sehingga dalam masyarakat global terutama di kota-kota besar dengan kegiatan yang sangat padat dan tidak dapat dipungkiri masalah kemacetan selalu menjadi polemik, ojek *online* ini hadir untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari dengan mengedepankan teknologi yang semakin maju.⁵⁶

2. Sistem Ojek Online

Seluruh identitas pengendara sudah diketahui secara pasti karena perusahaan pengelola telah melakukan proses verifikasi terlebih dahulu sebelum melakukan kerjasama kemitraan. Terdapat beberapa hal yang bisa diketahui oleh pelanggan saat memesan ojek yaitu:

- a. Identitas pelanggan
- b. Mudah menemukan tukang ojek
- c. Tidak perlu tawar menawar
- d. Bisa menemukan pengendara yang tahu lokasi tujuan
- e. Mengetahui harga secara pasti sebelum berangkat
- f. Foto pengendara

Sedangkan dari sisi pengendara atau *rider*, tukang ojek yang selama ini harus menawarkan jasa ke pelanggan yang lewat kini tidak perlu lagi menawarkan

⁵⁶<https://suduthukum.com/2017/03/ojek-online.html>, Pada tanggal 16 September 2019 pukul 23.52 WIB

jasanya. Karena yang perlu dilakukan oleh seorang pengendara adalah memutuskan menerima atau tidak menerima tawaran yang tertera pada aplikasi tersebut. Dari pihak *driver* atau pengendara, terdapat beberapa kelebihan yang bisa diperoleh yaitu:⁵⁷

- a. Tidak perlu menawarkan jasanya ke setiap orang yang lewat
- b. Tidak perlu nongkrong dipangkalan
- c. Pulang ke rumah berarti tidak ada order
- d. Tidak perlu berhadapan dengan pelanggan yang tawar berlebihan
- e. Mengetahui tujuan pelanggan sebelum berangkat

3. Sistem Informasi Untuk Operasi Bisnis

1. *Transaction Processing Systems*

Transaction Processing Systems (TPS) menyimpan dan memproses data yang diperoleh dari kegiatan bisnis, misalnya penjualan, pembelian, dan ketersediaan produk. TPS mengolah informasi untuk penggunaan *internal* maupun *eksternal*. Sebagai contoh, TPS bisa digunakan untuk membuat cek gaji karyawan, kuitansi penjualan, order pembelian, formulir pajak, dan rekening keuangan. TPS juga memperbarui *database* yang digunakan perusahaan untuk proses lebih lanjut oleh sistem informasi.

Jadi dalam pembayaran Gojek masuk ke dalam *Transaction Processing Systems*. Memanfaatkan sistem informasi untuk mengatur terjadinya keluar masuk transaksi Gojek. Transaksi yang dimaksud adalah kalkulasi biaya perjalanan, penambahan Gojek kredit apabila pelanggan menambah jumlah depositnya, dan

⁵⁷ <https://www.gojakgojek.com/2018/03/sistem-gojek.html>, Pada Tanggal 28 November 2019 Pukul 15.40 WIB

juga mengurangi jumlah kredit karena digunakan untuk membayar layanan Gojek. Hal lain yang masuk dalam TPS adalah *book order*, di dalamnya tercatat kumpulan informasi dari user seperti penentuan lokasi awal, tujuan, dan form lainnya.

2. *Prosess Control Systems*

Prosess Control Systems yaitu fitur dalam sistem informasi yang bertugas untuk proses kegiatan bisnis. Seluruh kegiatan bisnis harus sesuai prosedur dan langkah-langkah yang telah dirumuskan dari awal.

Aplikasi Gojek seluruh mekanisme pemesanan/ *booking* termasuk bagian dari sistem informasi, langkah yang dilakukan pun bertahap dan harus sesuai dengan SOP yang telah ditentukan.

3. *Enterprise Collaboration System*

Enterprise Collaboration System adalah sistem informasi lintas fungsional untuk meningkatkan komunikasi, koordinasi, dan kolaborasi antar anggota operasi bisnis. Sistem ini juga digunakan untuk keperluan koordinasi dan pertukaran informasi internal perusahaan maupun dengan *costumer*.

Gojek menghubungkan seluruh cabangnya dalam suatu jaringan agar mudah dalam berkoordinasi dan bertukar informasi seputar internal perusahaan.

Untuk kenyamanan *costumer*, pihak Gojek menyediakan informasi yang berkaitan dengan *driver* atau suksesor layanan lainnya, baik nama, plat motor ataupun foto.

Begitupun sebaliknya *driver* bisa mengetahui nama dan nomor telepon *costumer*.⁵⁸

⁵⁸ Dodi Wijayanto, *Op, Cit*, h. 90

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Aspek Hukum Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Transportasi jalan *online* ini tidak bisa dipisahkan dengan dari aspek hukum perjanjian. Transportasi *online* yang mengikutsertakan para pihak, yaitu perusahaan angkutan umum dan konsumen yang selalu diikuti dengan munculnya suatu perikatan. Menurut Subekti, yang dimaksud dengan perikatan adalah suatu perhubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu. Subekti juga menyatakan bahwa perjanjian merupakan sumber terpenting yang melahirkan perikatan, dan perikatan paling banyak diterbitkan oleh suatu perjanjian.⁵⁹

Pasal 1313 KUH Perdata, bahwa suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Akibat hukum ditimbulkan berdasarkan kata sepakat antara dua pihak atau lebih sehingga terciptalah suatu perjanjian.

Perjanjian adalah suatu perbuatan atau tindakan hukum yang terbentuk dengan tercapainya kata sepakat yang merupakan pernyataan kehendak bebas dari dua orang (pihak) atau lebih, di mana tercapainya sepakat tersebut tergantung dari para pihak yang menimbulkan akibat hukum untuk kepentingan pihak yang satu dan atas beban pihak yang lain atau timbal balik dengan mengindahkan ketentuan perundang-undangan.⁶⁰

⁵⁹Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 2002), h. 1

⁶⁰Herlien Budiono, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Notariatan*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2011), hlm. 3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Syarat untuk perjanjian atau kontrak yang berlaku umum tetapi diatur di

Par Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu sebagai berikut:

1. Kontrak harus dilakukan dengan itikad baik, artinya kedua belah pihak yang melakukan perjanjian harus melaksanakan isi perjanjian itu dengan sukarela dan tanpa paksaan, serta dengan itikad yang benar-benar mau melaksanakan isi perjanjian yang disepakati.
2. Kontrak tidak boleh bertentangan dengan kebiasaan yang berlaku di tengah-tengah masyarakat, tidak boleh bertentangan dengan kondisi yang ada dalam masyarakat.
3. Kontrak harus dilakukan berdasarkan asas kepatutan, artinya perjanjian yang telah disepakati harus mengikuti asas yang tidak bertentangan dengan ketentuan yang berlaku dalam masyarakat, tidak boleh melanggar hak-hak masyarakat.
4. Kontrak tidak boleh melanggar kepentingan umum, artinya kontrak yang dibuat tersebut tidak dibenarkan bertentangan dengan kepentingan yang ada dalam masyarakat, tidak boleh menimbulkan kerugian dalam masyarakat.⁶¹

Kontrak yang dilakukan oleh kedua belah pihak berdasarkan kesepakatan dan kepatutan. Oleh karena persetujuan yang dibuat tersebut mengikat kedua belah pihak atau menjadi hukum diantara keduanya.

Pelaksanaan suatu perjanjian atau kontrak membawa konsekuensi bahwa seluruh harta kekayaan seseorang atau badan yang diakui sebagai badan hukum,

⁶¹Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis*, (Jakarta: PT.Citra Aditya Bakti, 2005), h. 16

akan dipertaruhkan dan dijadikan jaminan atas setiap perikatan atau kontak orang perorangan dan atau badan hukum tersebut, sebagaimana yang di jelaskan dalam Pasal 1131 KUH Perdata.⁶²

Pasal 1 huruf g Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, dimana perjanjian diartikan sebagai suatu perbuatan satu atau lebih pelaku usaha untuk mengikatkan diri terhadap satu atau lebih pelaku usaha lain dengan nama apa pun, baik tertulis maupun tidak tertulis.⁶³

2. Subjek dan Objek Perjanjian

Menurut Wirjono Prodjodikorum bahwa tiap-tiap perjanjian ada dua macam subjek, yaitu ke-1 seorang manusia atau badan hukum yang mendapat beban kewajiban untuk sesuatu, ke-2 seorang manusia atau suatu badan hukum yang mendapat hak atas pelaksanaan kewajiban itu.⁶⁴ Subjek selalu menunjuk kepada si pembuat perjanjian, yakni manusia maupun badan hukum dan Objek selalu menunjuk pada apa-apa yang diperbuat oleh subjek dalam membuat dan melaksanakan perjanjian.

Transportasi jalan yang dilakukan dengan menggunakan media internet secara online dalam konteks angkutan orang dan/atau barang, yang menjadi subjek perjanjian ada dua, yaitu perusahaan angkutan umum dan konsumen.⁶⁵

⁶²Gunawan Widjaja dan Kartini Muljadi, *Perikatan yang Lahir dari Undang-Undang*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), h.1

⁶³Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat

⁶⁴Wirjono Prodjodikorum, *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, (Bandung: Mandar Maju, 2011), h. 4

⁶⁵Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), h. 53

Objek perjanjian pada hubungan hukum yang didasarkan pada konteks pengangkutan jalan yang dilakukan dengan menggunakan media internet secara online adalah hal-hal yang berkaitan dengan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak.

3. Perjanjian Berbentuk Transaksi Elektronik

Pembuatan perjanjian-perjanjian melalui media elektronik yang merupakan konsekuensi dari perkembangan pesat di bidang teknologi informasi telah diantisipasi secara hukum oleh Pemerintah Republik Indonesia ketika pada tanggal 21 April 2008 diundangkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan dilaksanakan melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik definisi atas transaksi elektronik sebagai perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur bahwa pemanfaatan informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, sikap baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.⁶⁶

Perjanjian-perjanjian yang dibuat secara elektronik merupakan suatu dokumen elektronik, yaitu setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan,

⁶⁶Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya. Kontrak-kontrak yang dibuat melalui suatu sistem transaksi elektronik dinamakan dengan kontrak elektronik (Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik).

Pada Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, informasi elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah. Maka informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik sebagai alat bukti merupakan penambahan terhadap alat bukti yang telah ada dan dikenal sebelumnya dalam hukum acara perdata maupun hukum acara pidana.

4. Perjanjian Kemitraan

Perjanjian kemitraan dapat dipahami dari sisi bahasa, dengan mengartikan kata perkata, yaitu kata “perjanjian” dan kata “kemitraan”. Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia, perjanjian diartikan sebagai persetujuan (tertulis atau dengan lisan) yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing-masing bersepakat kan menaati apa yang disebut dalam persetujuan itu.⁶⁷ Sedangkan pengertian dari “kemitraan” adalah perihal hubungan (jalinan kerja sama dan

⁶⁷<http://kbbi.web.id/janji>, Diakses Pada Tanggal 20 September 2019 Pukul 00.00 WIB

sebagainya) sebagai mitra, dengan kata “mitra” sendiri diartikan sebagai teman, sahabat, kawan kerja, pasangan kerja, dan rekan.⁶⁸

Secara khusus kemitraan diatur dalam Pasal 1618-Pasal 1652 KUHPerdata terkait persekutuan perdata (*maatschap* atau *vennootschap* dalam bahasa Belanda atau *partnership* dalam bahasa Inggris). Menurut Pasal 1618 KUHPerdata, persekutuan perdata adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih mengikatkan diri untuk memasukkan sesuatu (*inbreng*) dalam persekutuan dengan maksud untuk membagi keuntungan yang terjadi karenanya. Perjanjian mendirikan *maatschap* adalah perjanjian konsensual, yaitu perjanjian yang terjadi karena ada persetujuan kehendak dari pihak atau ada kesepakatan sebelum ada tindakan-tindakan (penyerahan barang). Pada *maatschap*, jika sudah ada kata sepakat dari para sekutu untuk mendirikan, meskipun belum ada *inbreng*, maka *maatschap* sudah dianggap ada. Undang-undang tidak menentukan mengenai cara pendirian *maatschap*, sehingga perjanjian *maatschap* bentuknya bebas. Tetapi dalam praktik, hal ini dilakukan dengan akta otentik ataupun akta di bawah tangan. Selain itu, tidak ada ketentuan yang mengharuskan pendaftaran dan pengumuman bagi *maatschap*.⁶⁹

Pengertian kemitraan pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, definisi kemitraan dipahami sebagai kerja sama dalam keterkaitan usaha, baik langsung maupun tidak langsung, atas dasar prinsip saling memerlukan, mempercayai, memperkuat, dan menguntungkan yang melibatkan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dengan Usaha Besar.

⁶⁸<http://kbbi.web.id/mitra>, Diakses Pada Tanggal 20 September 2019 Pukul 00.06 WIB

⁶⁹Luthvi Febryka Nola, Perjanjian Kemitraan vs Perjanjian Kerja Bagi Pengemudi Ojek Online, (Info Singkat Vol. X No. 07/I/Puslit/April 2018

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008, Andika Wijaya memberikan definisi perjanjian kemitraan sebagai suatu persetujuan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, berisi klausul-klausul tentang hak dan kewajiban tertentu, yang dibuat berdasarkan prinsip saling memerlukan, mempercayai, memperkuat, dan menguntungkan di antara pihak.⁷⁰

Dalam perjanjian tersebut disebutkan bahwa, Gojek adalah sebuah perusahaan yang melakukan kegiatan usaha sebagai pengelola penyedia jasa pihak ketiga yang bekerjasama dengan AKAB(dalam Perjanjian Elektronik (*E-Contract*) Kerjasama Kemitraan antara PT GO-JEK Indonesia dengan Pengemudi Gojek). Berdasarkan perjanjian elektronik tersebut dapat diketahui bahwa aplikasi Gojek yang digunakan oleh konsumen tidak dikelola pihak Gojek saja, melainkan ada beberapa pihak, antara lain: AKAB dan Mitra.

Dalam perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan pada Gojek disebutkan bahwa, “GO-JEK, AKAB, Paket Anak Bangsa (selanjutnya disingkat dengan PAB), Dompot Anak Bangsa(selanjutnya disingkat dengan DAB), dan Mitra merupakan mitra kerjasama dimana masing-masing merupakan subjek hukum yang berdiri sendiri dan independen. Perjanjian kerjasama ini tidak menciptakan hubungan ketenagakerjaan, *out-sourcing* atau keagenan diantara masing-masing GO-JEK, AKAB, PAB, DAB, dan Mitra.” Dalam perjanjian tersebut juga disebutkan mengenai hubungan hukum antara para pihak antara lain: Hak GO-JEK dan AKAB dan Kewajiban GO-JEK dan AKAB kepada Pengemudi

⁷⁰Andika Wijaya, *Op. Cit*, h. 36

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Go-Jek (Mitra), Kewajiban Pengemudi Go-Jek (Mitra) terhadap GO-JEK dan AKAB sudah diatur dalam perjanjian elektronik antara kedua belah pihak.

Berdasarkan klausul perjanjian elektronik (*e-contract*) tersebut diketahui bahwa hubungan hukum antara GO-JEK dengan Mitra adalah subjek hukum yang berdiri sendiri dan independen yang terhubung sebagai mitra kerjasama. Dilihat dari klausul-klausul yang ada, perjanjian ini dapat dikategorikan sebagai perjanjian baku karena perjanjian elektronik (*e-contract*) ini dibuat oleh salah satu pihak, yaitu PT GO-JEK Indonesia serta AKAB dan calon Mitra hanya menentukan untuk memberikan persetujuan berupa tindakan *take it or leave it* terhadap perjanjian tersebut. Selain itu, juga memuat klausul eksonerasi yang artinya memuat klausul berupa pembebasan tanggung jawab dari pihak PT. GO-JEK Indonesia maupun AKAB atas kerugiannya yang dialami Mitra.

Menurut Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (disingkat UUPK) diatur tentang ketentuan pencantuman klausula baku. Jika dicermati dalam perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan ini mengandung beberapa klausul baku yang dilarang yang berakibat perjanjian ini dinyatakan batal demi hukum.⁷¹

AKAB dalam perjanjian disebut sebagaipihak yang membuat, memiliki, dan mengelolaaplikasi Go-Jek. Aplikasi yang dibuat oleh AKAB menghubungkan Mitra sebagai pelaku usaha dengan konsumen. Dalam hal ini pengemudi Go-Jek (Mitra) tidak dapat menentukan tarif atau biaya atas jasa layanan yang diberikan secara personal (pribadi) karena mereka dianggap sebagai penyedia layanan

⁷¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

kepada konsumen, yang berhak menentukan adalah GO-JEK dan AKAB dengan menghitung jarak tempuh perkilometer melalui aplikasi Gojek. Terkait perolehan hasil (sudah termasuk pajak pertambahan nilai) yang diterima oleh Mitra, akan diberlakukan sistem bagi hasil dengan persentase yang dapat berubah sewaktu-waktu yang nantinya akan diinformasikan kepada Mitra secara tertulis (melalui Aplikasi Go-Jek ataupun melalui media lainnya yang dipilih oleh AKAB).

AKAB dan GO-JEK selalu memantau kinerja dari setiap Mitra Go-Jek dalam melakukan layanan, baik lokasi Mitra maupun tingkat kepuasan dari kualitas layanan yang diberikan oleh Mitra kepada konsumen. Ini dapat dilihat dari rating yang diberikan konsumen kepada Mitra yang dimulai dari satu bintang sampai lima bintang. Apabila Mitra memberikan pelayanan buruk kepada konsumen berdasarkan rating rendah yang diberikan oleh konsumen pada aplikasi, Mitra akan diberikan sanksi berupa peringatan, suspend akun (diberhentikan sementara yang mengakibatkan Mitra tidak dapat menggunakan aplikasi Gojek), dan bahkan hingga diputusnya mitra. Hal ini dilakukan untuk menjaga mutu dan reputasi aplikasi Gojek pada masyarakat.⁷²

Penggunaan layanan pada aplikasi Gojek, hubungan hukum antara pengemudi (*driver*) Gojek dengan konsumen adalah pengemudi (*driver*) Gojek sebagai penyedia layanan sekaligus pelaksana dan konsumen sebagai pengguna jasa/layanan. Ini tertuang dalam perjanjian elektronik (*e-contract*) Ketentuan Penggunaan pada aplikasi Gojek yang terdapat dalam Aplikasi Gojek setelah konsumen mengunduh aplikasi tersebut. Konsumen dianggap menyetujui klausul

⁷² Vanda Widyawati Putri Augustti dan Sunarjo, *Tanggung Jawab PT Go-Jek Indonesia terhadap Kerugian yang Diderita Pengemudi Go-Jek Melalui Fitur Go-Food*, (Jurnal Cakrawala Hukum I Vol. 9 No. 1 Juni 2018)

yang ada dalam perjanjian elektronik (*e-contract*) disaat ia melakukan tindakan “klik” pada aplikasi. Selain itu sama halnya dengan perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan, perjanjian ini pun juga dikategorikan sebagai perjanjian baku yang memuat klausula baku yang menurut UUPK dilarang. Hak dan kewajiban dari para pihak ini pun berbeda yang akan dijelaskan dalam Perjanjian Elektronik (*E-Contract*) Kerjasama Kemitraan antara PT GO-JEK Indonesia dengan Pengemudi Gojek. Hubungan Hukum antara PT GO-JEK Indonesia dengan Konsumen.⁷³

Hubungan hukum antara PT GO-JEK Indonesia dengan konsumen juga dapat dilihat pada Ketentuan Penggunaan. Dalam *e-contract* tersebut dijelaskan bahwa, PT GO-JEK Indonesia sebagai penyedia aplikasi sebagai sarana untuk menemukan layanan antara penyedia layanan (dalam hal ini pengemudi Gojek) dengan konsumen.

D. Ganti Kerugian dalam Hukum Perdata

1. Pengertian Ganti Rugi

Ganti kerugian merupakan bagian pembahasan dari hukum perdata oleh karenanya patut terlebih dahulu didefinisikan apakah itu hukum perdata. Hukum Perdata merupakan peraturan hukum yang mengatur hubungan hukum antara orang yang satu dengan orang yang lainnya. Dalam pengertian di atas terdapat beberapa unsur antara lain unsur peraturan hukum, yang dimaksud dengan peraturan hukum adalah rangkaian ketentuan mengenai ketertiban dan berbentuk tertulis dan tidak tertulis dan mempunyai sanksi yang tegas. Unsur selanjutnya

⁷³ Perjanjian Elektronik (*E-Contract*) Kerjasama Kemitraan (GO-JEK)

adalah unsur hubungan hukum, yang dimaksud dengan hubungan hukum adalah hubungan yang diatur oleh hukum hubungan yang diatur oleh hukum itu adalah hak dan kewajiban orang perorang, sedangkan unsur yang terakhir adalah unsur orang, yang dimaksud dengan orang adalah subjek hukum yaitu pendukung hak dan kewajiban, pendukung hak dan kewajiban itu dapat berupa manusia pribadi ataupun badan hukum.⁷⁴

Ganti kerugian dalam hukum perdata dapat timbul dikarenakan wanprestasi akibat dari suatu perjanjian atau dapat timbul dikarenakan oleh Perbuatan Melawan Hukum. Perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi: "Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut."⁷⁵

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memperincikan kerugian (yang harus diganti) dalam tiga komponen sebagai berikut:⁷⁶

1. Biaya
2. Rugi
3. Bunga

Biaya adalah setiap uang (termasuk ongkos) yang harus dikeluarkan secara nyata oleh pihak yang dirugikan, dalam hal ini sebagai akibat dari adanya tindakan wanprestasi. Sedangkan yang dimaksud dengan “rugi” adalah keadaan

⁷⁴Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1990), h. 1-2

⁷⁵Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1365 Tentang Perbuatan Melawan Hukum

⁷⁶Munir Fuady, *Konsep Hukum Perdata*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), h. 223

merosotnya (berkurangnya) nilai kekayaan kreditor sebagai akibat dari adanya wanprestasi dari pihak debitur sedangkan yang dimaksud dengan “bunga” adalah keuntungan yang seharusnya diperoleh tetapi tidak jadi diperoleh oleh pihak kreditor karena adanya tindakan wanprestasi dari pihak debitur.⁷⁷

2. Bentuk-Bentuk Ganti Rugi

Di dalam Pasal 1249 KUH Perdata ditentukan bahwa penggantian kerugian yang disebabkan wanprestasi hanya ditentukan dalam bentuk uang. Namun dalam perkembangannya menurut para ahli dan yurisprudensi bahwa kerugian dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu ganti rugi materiil dan ganti rugi immateriil. Kerugian materiil adalah suatu kerugian yang diderita oleh kreditor dalam bentuk uang atau kekayaan atau benda. Sedangkan kerugian immateriil adalah suatu kerugian yang diderita oleh kreditor dan tidak bernilai uang seperti rasa sakit, muka pucat dan lain-lain.

Menurut Munir Fuady, Praktek dari ganti rugi akibat adanya wanprestasi dari sudut suatu kontrak dilaksanakan dalam berbagai kemungkinan, dimana yang dimintakan oleh pihak yang dirugikan adalah hal-hal sebagai berikut:⁷⁸

- a. Ganti rugi saja
- b. Pelaksanaan kontrak tanpa ganti rugi
- c. Pelaksanaan kontrak dengan ganti rugi
- d. Pembatalan kontrak tanpa ganti rugi
- e. Pembatalan kontrak dengan ganti rugi

⁷⁷Ibid, h. 224

⁷⁸Munir Fuady, *Op, Cit*, h. 30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan penjelasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tinjauan hukum terhadap ganti kerugian yang dialami *driver* secara aturan belum ada peraturan perundang-undangan yang dapat melindungi dan menjamin keamanan untuk para *driver* itu sendiri tentang kerugian-kerugian yang mereka alami, baik itu yang dilakukan oleh konsumen ataupun tidak. Perlindungan hukum ini upaya tindakan atau perlindungan pada pihak-pihak yang dirugikan sesuai dengan hak dan kewajibannya.
2. Kerugian yang diderita *driver* terkait pemesanan makanan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab dalam aplikasi layanan GoFood yang telah dibayar secara tunai oleh *driver*. Akibat dari kerugian yang dilakukan oleh konsumen antara lain: uang yang telah dibayarkan oleh *driver* kepada restoran hilang/ hangus, rugi dalam hal waktu dalam perjalanan dan menunggu kabar dari konsumen saat makanan sudah siap di antar tapi konsumen tidak ada respon atau tidak dapat dihubungi lagi, rugi dalam hal uang bahan bakar motor yang dikeluarkan pada saat proses pengantaran dan pemesanan makanan ke restoran, atau apabila konsumen membatalkan pesanan dapat menurunkan performa, yang nantinya jika itu terjadi dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengakibatkan putusnya hubungan kerjasama kemitraan antara *driver* dengan PT. Gojek.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Disarankan kepada PT. Gojek Indonesia agar pengembalian ganti kerugian kepada *driver* Gojek dilakukan dengan waktu yang cepat agar modal yang telah dikeluarkan pada saat membeli makanan tersebut bisa diputar kembali dan diharapkan agar dapat membenahi sistem pada aplikasi supaya tidak ada konsumen yang dapat menimbulkan kerugian.
2. Disarankan kepada Pemerintah seharusnya menciptakan payung hukum yang dapat melindungi hak hak ekonomi *driver* ojek *online*. Memberikan perlindungan hukum terhadap potensi kerugian yang dialami *driver* ojek *online*, Memberikan perlindungan hukum terhadap potensi terjadinya kecelakaan yang terjadi pada *driver* ojek *online*, Memberikan santunan kepada keluarga *driver* apabila terjadinya kecelakaan dan mengakibatkan meninggalnya *driver* ojek *online*.
3. Disarankan kepada konsumen agar tidak melakukan pembatalan orderan, baik itu pada orderan GoFood ataupun GoRide yang dapat menimbulkan kerugian kepada *driver* Gojek.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSATAKA

Buku-Buku:

- Adisasmita, Raharjo. 2010. *Dasar-Dasar Ekonomi Transportasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ali, Zainudin. 2015. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika
- Ashfa, Burhan. 2010. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arifin, Anwar. 2006. *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Baduda, Dkk. 2012. *Angkutan Umum dan Problematika*. Jakarta: PT. Integraphic
- Badudu, J.S dan Sutan Mohammad. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Integraphic
- Budiono, Herlien. 2002. *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- C.S.T Kansil. 1995. *Hukum Perusahaan Indonesia*. Jakarta: PT. Pradnya
- Dewi, Sinta. 2009. *Perlindungan Privasi Atas Informasi Pribadi Dalam E-Commerce Menurut Hukum Internasional*. Widya Padjajaran Salim, Abbas. 2008. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Djaslim, Saladin. 2003. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Linda Karya
- Edady, Munir. 2014. *Konsep Hukum Perdata*. Jakarta: PT Grafindo Persada
- Edady, Munir. 2005. *Pengantar Hukum Bisnis*. Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti
- Kothler, Philip dan Gary Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika
- Novelock, Christopher, Dkk. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Piyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Sirur, Ahmadi. 2011. *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Muhammad, Abdulkadir. 1990. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti

Muhammad, Abdulkadir. 2011. *Hukum Perdata Indonesia Cetakan Ketiga*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti

Prodjodikorom, Wirjono. 2011. *Azas-Azas Hukum Perjanjian*. Bandung: Mandar Maju

Salim, Peter dan Yenny Salim. 1991. *Kamus Besar Indonesia*, Edisi I. Jakarta

Simanjuntak, Agustinus. 2018. *Hukum Bisnis Sebuah Pemahaman Integratif antar Hukum dan Praktik Bisnis*. Depok: Rajawali Pers

Subekti. 2002. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa

Suherman, Ade Maman. 2005. *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*. Bogor: Ghalia Indonesia

Sunarso, Siswanto. 2009. *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik*. Jakarta: Rineka Cipta

Soehartoneo, Irwan. 2000. *Metodo Penelitian Sosial*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Tjakra Negara, Soegjitna. 1995. *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*. Jakarta: Rineka Cipta

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa, Edisi I*. Malang: Bayu Media Publisng

Widjaya, Gunawan dan Kartini Muljadi. 2003. *Perikatan yang Lahir dari Undang-Undang*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Perasada

Wijaya, Andika. 2016. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. Jakarta: Sinar Grafika

Internet:

<https://www.sindikat.co.id/blog/order-fiktif-gojek-pelanggan-perjanjian-kerja-pmh-penipuan>, Pada 25 Maret 2019 Pukul 20.58 WIB

<http://jatim.tribunnews.com/amp/2017/07/12/driver-ojek-Online-ini-berani-cancel-orderan-di-depan-pelanggan-alasannya-bikin-netizen-salut>, Pada 25 Maret 2019 Pukul 21.00 WIB

<http://www.spssstatistik.com/pengambilan-sampel-secara-insidental-atau-kebetulan/>, pada tanggal 10 April 2019 Pukul 16.55 WIB



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<http://infopku.com/sejarah-kota-pekanbaru/81/> , Pada tanggal 14 September 2019 Pukul 22.05 WIB

<https://riau.antaranews.com/berita/26443/sejarah-singkat-kota-pekanbaru--hut-229>, Pada tanggal 14 September 2019 Pukul 22.41 WIB

<https://www.riau.go.id/home/content/61/data-umum>, Pada Tanggal 17 September 2019 Pukul 21.24 WIB

<http://www.organisasi.org/1970/01/daftar-nama-kecamatan-kelurahan-desa-kodepos-di-kota-pekanbaru-riau.html#.XdlyP4MzbDc>, Pada Tanggal 23 November 2019 Pukul 23.00 WIB

<https://www.pelajaran.co.id/2017/21/pengertian-jasa-menurut-ahli-karakteristik-klasifikasi-dan-jenis-jasa-terlengkap.html> Pada Tanggal 16 September 2019 Pukul 09.32 WIB

<https://www.kajianpustaka.com/2013/05/pengertian-dan-kualitas-jasa.html>, Pada Tanggal 16 September 2019 Pukul 13.00 WIB

<https://suduthukum.com/2017/03/ojek-online.html>, Pada tanggal 16 September 2019 Pukul 23.52 WIB

<https://www.boombastis.com/keuntungan-pengemudi-gojek/93917>, Pada Tanggal 17 September 2019 Pukul 14.30 WIB

<https://www.transonlinewatch.com/ini-kelebihan-dan-kekurangan-dari-jasa-ojek-online/>, Pada Tanggal 17 September 2019 Pukul 10.30 WIB

Undang-undang:

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jurnal:

Natal Pangondian Siagian Junior Dan Audie L.E.Rumayar, Theo K. Sendow, Analisis Kebutuhan Angkutan Umum Penumpang Kota Manado (Studi Kasus: Paal Dua-Politeknik), (Jurnal Sipil Statik Vol.4 No.6 Juni 2016)

Muhammad As Ari, Perlindungan Hukum Terhadap Perjanjian Jasa Transportasi Online, (Jurnal Hukum Vol.5 No.1 Oktober 2017)

Ayu Azizah dan Popon Rabia Adawita, Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia), (Jurnal Cakrawala Hukum Vol. 18 No. 2 September 2018)

Duthvi Febryka Nola, Perjanjian Kemitraan vs Perjanjian Kerja Bagi Pengemudi Ojek Online, (Info Singkat Vol. X No. 07/I/Puslit/April 2018)

Fabian Fadhly, Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat, (Jurnal Arena Hukum, Vol. 6 No. 2 Agustus 2013)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan Wawancara Driver Gojek

Apakah Saudara atau Bapak pernah mengalami pembatalan orderan Go Food disaat pesanan sudah dibeli?

Jika mengalami pembatalan orderan yang sudah dibeli apakah tetap mengantarkan ke pemesan atau tidak?

Apakah ada ganti kerugian yang anda alami jika mendapatkan pembatalan orderan terebut?

4. Apakah pendapatan perhari Saudara atau Bapak lebih banyak pada tarikan Go Food atau Go Ride dan lebih untung pada Go Food atau Go Ride?

Daftar Pertanyaan Wawancara Perwakilan PT Gojek Indonesia

1. Apakah ada pertanggung jawaban dari PT Gojek jika terjadi pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen kepada driver pada fitur Go Food?
Bagaimana cara driver bisa meminta ganti kerugian kepada PT Gojek Indonesia?
Apa syarat-syarat agar kerugian yang dialami driver itu dapat diganti oleh PT Gojek Indonesia?

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul *TINJUAN HUKUM TERHADAP GANTI KERUGIAN KEPADA DRIVER GO FOO MENGENAI PEMBATALAN ORDERAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN DI WILAYAH PEKANBARU*, yang ditulis oleh :

Nama : **Dwi Ayuning Bijaksana**
NIM : 11527201604
Program Studi : Ilmu Hukum

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah
Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 10 Januari 2020 M
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Firdaus, SH., MH

Sekretaris
Hellen Last Fitriani, SH., MH

Penguji I
Nur Hidayat, SH., MH

Penguji II
H. Mhd. Kastulani, SH., MH

Kepala Subbagian
Akademik Kemahasiswaan
dan Alumni
Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum

Jalinus, S.Ag.
NIP. 19750801 200701 1 023



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM**

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

: Un.04/F.I/PP.00.9/5465/2019
: Biasa
: 1 (Satu) Proposal
: **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 4 Agustus 2019

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama	: DWI AYUNING BIJAKSANI
NIM	: 11527201604
Jurusan	: Ilmu Hukum S1
Semester	: VIII (Delapan)
Lokasi	: PT. GOJEK di Jl. Jenderal Sudirman No. 88 Kota Pekanbaru Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Pekanbaru

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul
:Tinjauan Hukum Terhadap Ganti Kerugian Kepada Driver Go Food Mengenai Pembatalan
Orderan Sepihak Oleh Konsumen Di Wilayah Pekanbaru

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan
memberikan izin guna terlaksanya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan



Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag
NIP. 19580712 198603 1 005

Penyusunan :
UIN Suska Riau

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id Kode P

Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/25723
TENTANG



032010

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : 04/F./PP.00.9/5465/2019 Tanggal 4 Agustus 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : DWI AYUNING BIJAKSANI
2. NIM / KTP : 11527201604
3. Program Studi : ILMU HUKUM
4. Jenjang : S1
5. Alamat : PEKANBARU
6. Judul Penelitian : **TINJAUAN HUKUM TERHADAP GANTI KERUGIAN KEPADA DRIVER GO-FOOD MENGENAI PEMBATALAN ORDERAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN DI WILAYAH PEKANBARU**
7. Lokasi Penelitian : 1. DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KOTA PEKANBARU
2. PT. GO-JEK CABANG PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

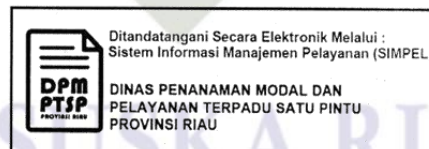
Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.

kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 5 September 2019



mbusan :

sampaikan Kepada Yth :

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru

Walikota Pekanbaru

Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru

Pimpinan PT. GO-JEK Cabang Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

JL. ARIFIN AHMAD NO. 39 TELP. / FAX. (0761) 39399 PEKANBARU

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-REKOM/2019/2702



232018

- a. Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- b. Menimbang : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/25723 tanggal 5 September 2019, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru memberikan Rekomendasi kepada :

1. Nama : **DWI AYUNING BIJAKSANI**
2. NIM : **11527201604**
3. Fakultas : **SYARIAH DAN HUKUM UIN SUSKA RIAU**
4. Jurusan : **ILMU HUKUM**
5. Jenjang : **S1**
6. Alamat : **DESA RIMBA SEKAMPUNG KEC. DUMAI KOTA-DUMAI**
7. Judul Penelitian : **TINJAUAN HUKUM TERHADAP GANTI KERUGIAN KEPADA DRIVER GO-FOOD MENGENAI PEMBATALAN ORDERAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN DI WILAYAH PEKANBARU**
8. Lokasi Penelitian : **DINAS TENAGA KERJA KOTA PEKANBARU**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 2 (dua) bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika kantor/lokasi penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Menyampaikan hasil Riset 1 (satu) rangkap kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru sesuai pasal 23 PERMENDAGRI No.64 Tahun 2011.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 9 September 2019

a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa
Dan Politik Kota Pekanbaru
Sekretaris

H. MAISISCO, S.Sos, M.Si
NIP. 19710514 199403 1 007

Tembusan

- Yth :
1. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
 2. Yang Bersangkutan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT KETERANGAN TELAH MENYELESAIKAN PENELITIAN

Yang Bertanda Tanda Tangan Dibawah Ini:

Nama : Setiawan

Jabatan : Perwakilan PT. Gojek Indonesia Cabang Pekanbaru

Dengan Ini Menerangkan Bahwa:

Nama : Dwi Ayuning Bijaksana

NIM : 11527201604

Jurusan : Ilmu Hukum

Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Dengan ini Menerangkan Bahwa Saudari yang Bersangkutan Telah Melakukan Penelitian dengan Judul “Tinjauan Hukum Terhadap Ganti Kerugian Kepada Driver GO-FOOD Mengenai Pembatalan Orderan Sepihak Oleh Konsumen Di Wilayah Pekanbaru”.

Demikian Surat Keterangan Ini Dibuat untuk Dapat Digunakan Dengan Sebagaimana Mestinya.

Pekanbaru, 12 November 2019


Setiawan


UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

Journal For Islamic Law

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Panam Pekanbaru 28293
 Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052
 www.jurnalhukumislam.com email. admin@jurnalhukumislam.com
 HP. 081275158167 – 085213573669

SURAT KETERANGAN

Pengelola Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **DWI AYUNING BIJAKSANI**

NIM : **11527201604**

Program Studi: **ILMU HUKUM**

Judul : ***Tinjauan Hukum Terhadap Ganti Kerugian Kepada Driver Go-Food Mengenai Pembatalan Orderan Sepihak Oleh Konsumen Di Wilayah Pekanbaru***

Pembimbing : **Basir, SHL., MH**

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 11 Januari 2020

Penyimpan Redaksi



M. Alpi Syahrin, SH., MH., CPL

NIK: 198804302019031010

UIN SUSKA RIAU



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Dwi Ayuning Bijaksana lahir di Padang, 12 Juli 1997 anak kedua (2) dari tiga (3) bersaudara dari pasangan Ayahanda Suyanto dan Ibunda Wimarty. Penulis memulai pendidikan SD pada tahun 2003 di SDN 005 Teluk Binjai Dumai Timur sampai tahun 2009. Selanjutnya menempuh pendidikan SMP di SMPN 1 Kota Dumai dari tahun 2009 sampai tahun 2012. Pada tahun 2012 penulis melanjutkan pendidikan di SMN 2 Kota Dumai selama 1 tahun, lalu pindah ke SMAN 1 Pangkalan Kerinci selama 3 bulan (karena mengikuti orang tua pindah), dan terakhir pindah ke SMAN Binsus Kota Dumai (mengikuti kembali orang tua pindah ke Kota Dumai) sampai tahun 2015. Pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi dengan mengambil S1 Jurusan Ilmu Hukum di Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Selama menjadi mahasiswa penulis pernah mengikuti magang selama 2 bulan di Pengadilan Negeri (PN) Kota Dumai. Selain itu penulis juga melaksanakan KKN di Kelurahan Tanjung Palas, Kecamatan Dumai Timur, Kota Dumai selama 45 hari. Kemudian pada tahun 2019 penulis yang akrab di panggil Dwi ini memulai sebuah penelitian sosiologis Hukum dengan mengangkat judul skripsi: “Tinjauan Hukum Terhadap Ganti Kerugian Kepada Driver GO FOOD Mengenai Pembatalan Orderan Sepihak Oleh Konsumen Di Wilayah Pekanbaru” di bombing oleh bapak Basir, SHI, M.H dan kemudian penulis menyelesaikan studinya pada januari 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.